Niveau(x) d'enseignement: 8 Numéro EDUQ : 8370765
Centre d'intérêt: 630

Gélinas, Michel.

Analyse des besoins documentaires des clientèles des Centres de documentation de l'ENAP / par Michel Gélinas. -- [Québec] : Ecole nationale d'administration publique, Centre de documentation, 1980.
128 p. : 28 cm.

Bibliogr.: p. 89-90.

Cote Dewey: / Cote LC: /

Descripteur(s): *Bibliothèque *Centre documentaire *Utilisation de la bibliothèque *Satisfaction de l'enseignant *Satisfaction de l'étudiant *Besoins de l'enseignant *Besoins de l'étudiant *Questionnaire *Universitaire (Niveau)

L'étude vise à mieux connaître l'environnement intellectuel dans lequel s'insèrent les centres de documentation de l'ENAP situés à Québec et à Montréal. Plus précisément, il s'agit: 1. de mieux cerner les choix préférentiels des différentes clientèles, d'après les types de documents; 2. de déterminer les disciplines et les aspects qui nécessitent l'utilisation des ressources documentaires; 3. de connaître les autres sources de documentation consultées par les clients; 4. d'apprécier le degré de satisfaction des usagers; 5. de comparer les besoins selon les différents types de clientèles, usagers réels ou potentiels des centres de documentation.

Une enquête a été menée auprès de l'ensemble de la population de l'ENAP à Québec et à Montréal: administrateurs, chercheurs, conseillers en perfectionnement, étudiants à temps plein et à temps partiel, professeurs, autres professionnels. À cet effet, un questionnaire comprenant 95 questions fermées et 13 questions ouvertes a été élaboré. Sur 302 questionnaires expédiés, 185 (61,3%) ont été retournés. L'instrument d'enquête est reproduit en annexe.

Près de 90% des usagers affirment utiliser fréquemment les livres; il s'agit du type de document privilégié par l'ensemble des répondants. Avec un taux d'utilisation de 86,3%, le management est le principal domaine de recherche documentaire; il est suivi, avec un taux d'environ 45%, par l'économie, la psychologie et les sciences politiques. Le taux de satisfaction par rapport aux services des deux centres est excellent: 53,9% de répondants "très satisfaits" et 43,6% de répondants "satisfaits". Enfin, la langue de publication (anglais ou français) ne semble pas constituer un gros handicap à la consultation des ouvrages et les répondants témoignent d'une préférence marquée pour les volumes québécois ou américains.

Type de document: r
Région(s) administrative(s): 03, 063

Auteur de l'analyse: ar

E D U Q 8370765

ENAP

Analyse des besoins documentaires des clientèles des Centres de documentation de l'ENAP

Par: Michel Gélinas

centre de documentation

E D U Q 8370765

Analyse des besoins documentaires des clientèles des Centres de documentation de l'ENAP

Par: Michel Gélinas

Juin 1980

Nous tenons à remercier le personnel de l'ENAP et les étudiants qui ont bien voulu accepter de prendre de leur temps pour répondre au questionnaire.

Des remerciements particuliers s'adressent à Claude Angers, professeur à l'ENAP qui a apporté sa contribution professionnelle à plusieurs étapes de ce travail, spécialement pour le traitement informatique des données, selon le programme SPSS.

Nous remercions Francine Lanouette, du Centre de documentation de Montréal, dont la collaboration a été précieuse pour administrer le questionnaire à la clientèle de Montréal.

Nos remerciements vont aussi à Micheline St-Pierre pour l'excellent travail de coopération lors du traitement des données et pour la dactylographie de ce travail.

Enfin, nous tenons à remercier le Directeur de recherche de l'Université de Montréal, Lise Brunet, dont les conseils judicieux et la disponibilité ont été très appréciés.

Michel Gélinas

Nous tenons à remercier le personnel de l'ENAP et les étudiants qui ont bien voulu accepter de prendre de leur temps pour répondre au questionnaire.

Des remerciements particuliers s'adressent à Claude Angers, professeur à l'ENAP qui a apporté sa contribution professionnelle à plusieurs étapes de ce travail, spécialement pour le traitement informatique des données, selon le programme SPSS.

Nous remercions Francine Lanouette, du Centre de documentation de Montréal, dont la collaboration a été précieuse pour administrer le questionnaire à la clientèle de Montréal.

Nos remerciements vont aussi à Micheline St-Pierre pour l'excellent travail de coopération lors du traitement des données et pour la dactylographie de ce travail.

Enfin, nous tenons à remercier le Directeur de recherche de l'Université de Montréal, Lise Brunet, dont les conseils judicieux et la disponibilité ont été très appréciés.

Michel Gélinas

TABLE DES MATIERES PAGE

- LISTE DES TABLEAUX
- INTRODUCTION 1
- CHAPITRE 1 : Hypothèses 8
- CHAPITRE 2 : Méthodologie 19
- CHAPITRE 3 : Interprétation des résultats 30
  1. Non-utilisateurs du Centre 31
  2. Publications du Centre 34
  3. Disciplines de recherche documentaire 37
  4. Autres sources de consultation 47
  5. Appréciation des journaux et revues 49
  6. Types de documents privilégiés 54
  7. Impact de la langue de publication 56
  8. L'utilisation des banques de données 62
  9. Extension du secteur des publications officielles 63
  10. Utilisation des index bibliographiques courants 64
  11. Buts des recherches d'information documentaire 67
  12. Initiation au Centre de documentation 69
  13. Satisfaction des services 76

PAGE

- CHAPITRE 4 : Conclusion 78

- SOURCES CONSULTEES 89

- ANNEXE 91

LISTE DES TABLEAUX

			PAGE
Tableau 1	:	Population de l'ENAP visée par l'enquête	22
Tableau 2	:	Répondants au questionnaire, par rapport à la population totale représentée au tableau 1	24
Tableau 3	:	Distribution de la population, d'après les questionnaires reçus	28
Tableau 4	:	Non-utilisateurs du Centre	32
Tableau 5	:	Raisons invoquées par les non-utilisateurs	33
Tableau 6	:	Répartition, par statut, des personnels: utilité de "Vient de paraître".	35
Tableau 7	:	Répartition, par statut, des répondants: utilité du "Sommaire des périodiques".	36
Tableau 8	:	Matières de recherche documentaire "assez souvent" et "très souvent", par statut.	39
Tableau 9	:	Secteurs d'étude mal représentés, par statut.	45
Tableau 10	:	Journaux lus, par ville.	49
Tableau 11	:	Facilité de compréhension des livres de France et des Etats-Unis.	57
Tableau 12	:	Emprunt de livres, quelle que soit la langue.	60

PAGE

Tableau 13 : Emprunt de livres anglais mais avec difficultés linguistiques. 61

Tableau 14 : Jamais d'emprunt de livres en anglais. 61

Tableau 15 : Intérêt pour une initiation aux services du Centre. 71

Tableau 16 : Intérêt pour une initiation à BADADUQ. 72

Tableau 17 : Intérêt pour une présentation des outils de référence. 74

Tableau 18 : Intérêt pour un cours sur la méthodologie de la recherche documentaire en administration publique 75

INTRODUCTION

L'objectif général de ce travail est d'essayer d'améliorer les services documentaires afin qu'ils correspondent aux besoins des clientèles.

Les résultats pourraient avoir un impact:

1) sur la politique de choix de la documentation (types de documents et choix des secteurs à privilégier);

2) sur les services de référence, en informant les personnels impliqués sur les besoins spécifiques des différentes clientèles.

Bref, ce travail vise à mieux connaître l'environnement intellectuel dans lequel les Centres de documentation de l'ENAP évoluent et, éventuellement, à en améliorer leur insertion.

Les objectifs spécifiques sont:

1) de mieux cerner les choix préférentiels des différentes clientèles, d'après les types de documents;

2) de déterminer les disciplines et les aspects qui nécessitent l'utilisation des ressources documentaires;

3) de connaître les autres sources de documentation consultées par nos clients;

4) d'apprécier le degré de satisfaction des usagers;

5) de comparer les besoins selon les différents types de clientèles, usagers réels ou potentiels des centres de documentation.

Il serait à propos, maintenant, de préciser l'environnement des Centres de documentation de l'ENAP.

L'ENAP a été instituée par lettres patentes le 26 juin 1969. L'Ecole a pour mandat d'améliorer la qualité de la gestion des institutions administratives québécoises. Sur le plan institutionnel, l'ENAP est rattachée au réseau de l'Université du Québec. Ce mandat comporte trois volets: la formation des nouveaux et des futurs administrateurs publics, le perfectionnement des administrateurs en exercice ainsi que la recherche relative à l'administration publique.[1]

La formation regroupe une équipe de professeurs et d'étudiants à temps plein et à temps partiel. La Direction de la Formation est responsable du programme de maîtrise en administration publique à Québec, Montréal, Hull et Chicoutimi. La grande majorité des professeurs sont rattachés à l'ENAP-Québec, mais ils se déplacent dans les trois autres villes pour dispenser leur enseignement.

1 Ces notes sont extraites de: L'Ecole nationale d'administration publique au 1er mai 1979. Québec, ENAP, 1979. p. 7.

Il y a un Centre de documentation à Québec et un autre à Montréal, dans les locaux de l'ENAP. Il n'y a pas de centres de documentation de l'ENAP à Hull et à Chicoutimi. Ces clientèles, logées dans les constituantes de l'Université du Québec à Hull et de l'Université du Québec à Chicoutimi, utilisent les bibliothèques du CEUOQ et de l'UQAC.

Notre responsabilité, comme bibliothécaire, s'exerce à Québec et à Montréal afin de desservir les clientèles étudiant à l'ENAP même et pour lesquelles nous devons organiser et fournir des services de bibliothèque. Quant aux étudiants de Hull et de Chicoutimi, nous n'avons pas à leur organiser de bibliothèque. Notre responsabilité se limite à des services de librairie pour les livres obligatoires à acheter et de collaboration avec le personnel de ces bibliothèques. Les étudiants à temps plein sont à Québec. Dans les autres villes où se dispensent les cours de maîtrise, les étudiants sont à temps partiel. Dans le cadre de l'enquête, nous n'avions à considérer que les clientèles de Québec et de Montréal qui dépendent de l'ENAP pour les services documentaires.

La Direction de la Formation regroupe des professeurs, des étudiants à temps plein, des étudiants à temps partiel et un certain nombre de professionnels.

La fonction perfectionnement consiste à offrir de courtes sessions de perfectionnement à caractère intensif, destinées à familiariser les administrateurs publics en exercice avec les principes de management et à mettre à jour leur connaissances des techniques modernes de gestion. Ces sessions durent d'une (1) journée à sept (7) semaines. Ce cours de sept (7) semaines est fait en alternance avec des périodes de retour dans le milieu de travail, ce qui fait que ces fonctionnaires ne sont pas sept (7) semaines consécutives à l'ENAP.

Le personnel responsable de ces sessions et qui réalise ce mandat de l'ENAP, est appelé "conseiller en perfectionnement".

Dans le cadre de cette recherche, nous avons, bien sûr, inclus les conseillers en perfectionnement. Cependant, nous avons exclu les fonctionnaires en exercice qui viennent pour un court laps de temps à l'ENAP ou encore suivent les sessions dans les régions puisque le secteur para-public est inclus dans le mandat de l'ENAP. De plus, cette catégorie de clients présente des caractéristiques différentes des autres clientèles (roulement de fonctionnaires différents, de semaine en semaine) et ils ne pouvaient pas être étudiés avec le même outil d'enquête.

Enfin, ces fonctionnaires en stage court, reçoivent des conseillers en perfectionnement des "Cahiers du participant" dans lesquels

ils retrouvent les textes à lire dans le cadre de ces sessions. Une analyse de leurs besoins documentaires nécessiterait une étude spécifique et une approche de marketing préalable, puisque ces clients potentiels n'utilisent pas le Centre de documentation.

Donc, à la fonction perfectionnement, nous tenons compte des formateurs (conseillers en perfectionnement), des professionnels qui y travaillent, mais nous excluons les clients de cette Direction c'est-à-dire les administrateurs en exercice qui sont en stage de perfectionnement pour un temps trop court et, en général, ne fréquentent pas le Centre de documentation.

La fonction recherche est assumée par une équipe de chercheurs de l'ENAP à laquelle se sont joints, dernièrement, des hauts-fonctionnaires du Gouvernement du Québec, libérés à cette fin pour une année ou plus et qui constituent une partie des effectifs de recherche dans le cadre du Centre d'études politiques et administratives du Québec (CEPAQ). Ces chercheurs ont été considérés dans cette étude.

Enfin, les administrateurs de l'ENAP, de la Direction générale, de la Direction de l'administration de même que les cadres administratifs des Directions déjà énumérées (formation, perfectionnement, recherche) ont été invités à répondre au questionnaire.

Voilà un bref aperçu des clientèles de l'ENAP qui font l'ob-

jet de cette étude. Il n'y a pas eu choix préalable d'un échantillon, tous ces personnels et étudiants ont reçu le questionnaire.

CHAPITRE 1: HYPOTHESES

CHAPITRE 1: HYPOTHESES

Comme nous l'avons déjà dit en introduction, il y a des clients utilisant deux Centres de documentation, l'un à Québec (1) et l'autre à Montréal (2). De plus, ces utilisateurs ont différents statuts: administrateurs (directeurs) (3), chercheurs (4), conseillers en perfectionnement (5), étudiants à temps plein (6), étudiants à temps partiel (7), professeurs (8) et professionnels (9).

Cet ensemble de neuf (9) variables sont dites indépendantes: elles sont explicatives, elles décrivent la population de l'ENAP que nous nous proposons d'étudier pour en connaître les besoins documentaires.

Il fallait préciser ces besoins et notre expérience du Service de référence nous a servie à extraire ces éléments reliés à la recherche documentaire en administration publique pour en évaluer l'utilité, la fréquence d'utilisation, les habitudes ou la satisfaction.

Le questionnaire contient des questions qui veulent préciser les points suivants:

- les disciplines ou matières de recherche documentaire à l'ENAP;
- la nature des consultations externes au Centre de documentation;
- l'utilisation des publications périodiques du Centre;

- les types de documents privilégiés;
- la langue de lecture et les pays d'édition choisis;
- l'impact des publications officielles et des index bibliographiques;
- l'appréciation des banques de données;
- l'usage ultérieur des informations documentaires;
- l'intérêt pour l'initiation au Centre de documentation;
- le degré de satisfaction des services reçus.

Ces facteurs, qui peuvent varier selon le statut, la bibliothèque utilisée, constituent les variables dépendantes et à partir desquelles nous avons construit un questionnaire recouvrant ces différents aspects de la référence et des services au public.

Le modèle utilisé est $Y = F(\underline{x})$; Y représentant les variables dépendantes qui est en fonction de x, c'est-à-dire les variables indépendantes (villes et statuts).

Plusieurs hypothèses tourneront autour de ce modèle, à savoir si le lieu d'utilisation (Québec ou Montréal), ou de statut de l'utilisateur, peut avoir une incidence particulière dans la relation clients-ressources documentaires et services. Les fonctions entraînent-elles des besoins différents?

D'autres hypothèses essaieront de déterminer, par rapport à l'ensemble de la population, les différents besoins constitués par les variables dépendantes.

. Des nombreuses matières enseignées à l'ENAP, nous constatons qu'un certain nombre entraînent des recherches documentaires au Centre de documentation et d'autres matières ne semblent pas le nécessiter. Dans quels sujets ou disciplines les utilisateurs réels ou potentiels recherchent-ils des informations? Des précisions pourraient nous permettre de s'ajuster aux préoccupations intellectuelles de nos clients. Il nous semble, à la référence, que beaucoup de questions concernent la science politique et en particulier les institutions politiques et administratives du Québec. Le management, en particulier la gestion des ressources humaines et l'informatique sont également des disciplines pour lesquelles l'émetteur réclame des informations documentaires. En général, l'information concernant l'administration québécoise nous paraît la plus recherchée par les utilisateurs du centre.

L'enquête nous permettra de voir la proportion réelle des clients impliqués par ces disciplines.

Le peu d'utilisation du Centre pour certains cours peut aussi être causé par une faiblesse de la collection dans certains secteurs. L'usager qui ne trouve pas ce qu'il cherche, peut finir par cesser de fréquenter le Centre de documentation.

Les réponses aux questions 6, 19 et 25 tenteront d'éclaircir ce sujet.

. La population de l'ENAP se limite-elle aux Centres de documentation de l'ENAP pour obtenir ses informations documentaires? Si non, où obtient-on ces informations?

Il nous apparaît que les étudiants à temps partiel fréquentent moins le Centre de documentation; ils doivent donc beaucoup utiliser les bibliothèques de leur Ministère ou organisme-employeur. Ils suivent les cours en soirée et travaillent le jour. Il sont à ce moment éloignés de l'ENAP et profitent probablement des bibliothèques administratives ou spécialisées dans leurs champs d'intérêts.

Les autres groupes le font probablement moins s'ils ont l'avantage de suivre leurs cours le jour dans le même édifice que le Centre de documentation.

Les réponses aux questions 7 et 8 nous préciseront les habitudes à ce sujet.

. Les abonnements aux journaux et périodiques coûtent cher et dans un contexte de rareté des ressources financières, il faut évaluer l'utilisation des revues et journaux par les clients.

Nous croyons que certains journaux sont lus et que d'autres le sont moins. Le Droit (Ottawa), par exemple, est peu lu. Il faut chiffrer ce taux d'utilisation avant de prendre une décision et

des questions permettront de le faire.

Le choix de nos revues correspond-il aux besoins des études à l'ENAP? Nous croyons que ce choix est judicieux et répond aux demandes.

Les réponses aux questions 9, 12, 14, 16 et 17 apporteront un éclairage sur cette question.

. Quels genres de documents nos clients privilégient-ils? Par habitude ou nécessité préfèrent-ils rechercher leurs informations dans une thèse, une revue de presse, un livre, des documents internes à une administration...? Une réponse à cette question pourrait avoir une incidence sur l'attribution des fonds monétaires à des genres de documents plus utilisés ou désirés. Nous croyons que ce choix peut varier selon le statut de l'utilisateur.

Le chercheur, absorbé par des travaux longs et fouillés a besoin d'une grande variété de documents, y compris les documents internes à une administration, et l'objet de ses travaux, il nous semble, concerne le plus souvent l'administration québécoise. Ces intérêts n'empêchent pas les études comparatives.

Les conseillers en perfectionnement, qui vivent une situation d'enseignant, utilisent beaucoup les films 16mm et les revues.

Les professeurs, impliqués dans un enseignement de 2e cycle, sont des utilisateurs des livres spécialisés qu'ils recommandent également à leurs étudiants. Ils consultent également plus que les autres groupes, les projets d'intervention des étudiants.

Les réponses à la question 9 nous aideront à mieux connaître les types de documentation privilégiés.

. Les différentes clientèles empruntent-elles indifféremment de la documentation en langue française ou anglaise? Nous croyons que les personnels de l'ENAP le font, mais ce n'est peut-être pas le cas des étudiants. Si l'anglais représentait une difficulté pour les étudiants, il faudrait scruter plus attentivement les traductions d'ouvrages américains.

Les réponses aux questions 10, 11 et surtout 18 y répondront.

. Nous croyons que les pays d'édition à privilégier pour répondre aux demandes sont le Québec, le Canada, les Etats-Unis, la France et la Grande-Bretagne. Il faudrait encore préciser la proportion à attribuer à chaque pays d'édition selon les intérêts manifestés par les usagers.

Les réponses à la question 11 le préciseront.

. Un peu de publicité a été faite sur l'existence et le fonctionnement des banques de données, autres que BADADUQ. La demande de services a été faible de la part des étudiants, assez forte de la part des chercheurs et irrégulière chez les professeurs et les conseillers. Malgré l'information fournie aux étudiants lors de rencontres en début d'année, nous croyons qu'ils n'ont pas encore réalisé l'utilité que peut représenter l'interrogation de ces banques pour obtenir des références de nature à enrichir leurs travaux. Nous ne croyons pas que les frais monétaires exigés soient une barrière à leur utilisation.

Les réponses à la question 13 nous donneront des indications.

. Les publications officielles des gouvernements sont utiles pour l'étude des institutions politiques et administratives. De fait, ces publications servent beaucoup dans ce contexte d'étude. Ces documents peuvent servir également pour des recherches faites dans d'autres disciplines. Présentement, nous conservons systématiquement les publications officielles des gouvernements du Québec et du Canada. L'espace énorme utilisé pour ces documents dans une bibliothèque nous a à peu près limités à ces seuls gouvernements. Y a-t-il un besoin important de consulter des publications officielles américaines, françaises belges, de l'Ontario...? Nous croyons qu'il serait souhaitable d'avoir

les publications américaines et françaises, d'autant plus que les étudiants font un stage pratique dans ces administrations, dans le cadre de leurs études de maîtrise.

Les réponses aux questions 9 et 15 éclairciront cette interrogation.

. Nous sommes abonnés à une trentaine de répertoires bibliographiques courants susceptibles d'être utilisés en administration publique. Une longue question (numéro 21) voulait d'abord faire connaître aux usagers l'existence des différents titres d'outils bibliographiques que nous possédons au Centre. Le seul fait de lire ces titres pouvait éveiller leur curiosité et peut-être les inciter, ultérieurement, à aller y voir de plus près.

Les index bibliographiques québécois sont utilisés: Index de l'actualité, Radar et Périodex. Le "Sommaire des Périodiques", publié par le Centre de documentation est également consulté.

Nous ne croyons pas que les autres répertoires servent souvent auprès des clientèles, bien que le personnel du Centre se servent d'un bon nombre d'entre eux.

Les réponses aux questions 20 et 21 apporteront des détails sur l'utilisation de ces répertoires.

. A quoi servent les informations documentaires obtenues au Centre de documentation? La variété des clientèles pourrait apporter une variété de réponses.

Beaucoup de questions de référence concernent les travaux d'étudiants, dans le cadre d'un cours ou pour la réalisation du "Projet d'intervention" de fin d'étude. La recherche, en vue d'une publication, faite par des chercheurs, professeurs et conseillers occupe une bonne partie de nos activités de référence. Nous croyons qu'il s'agit des principaux buts qui incitent notre clientèle à nous consulter.

Les réponses à la question 22 corfirmeront ou infirmeront cette hypothèse.

. A chaque début d'année académique, nous rencontrons tous les nouveaux étudiants pour une séance d'information sur les services et les ressources du Centre de documentation. Le personnel a également une séance d'information analogue, en plus d'une séance sur les banques de données documentaires.

Nous pensons que ces rencontres ont été appréciées. .Serait-il souhaitable d'en avoir d'autres pour des sujets plus spécifiques comme la présentation des outils bibliographiques et la méthodologie de la recherche documentaire?

Nous savons que la science bibliographique ne passionne pas les administrateurs publics. Ils ont tendance à demander qu'on cherche pour eux, plutôt que de s'astreindre eux-mêmes à découvrir les références pertinentes. Ils désirent certainement des explications concises, qui ne s'étendent pas trop dans le temps.

Les réponses aux questions 23 et 24 seront révélatrices des besoins souhaités.

. Enfin, que pense-t-on des services que nous offrons? Il nous semble que les utilisateurs sont assez satisfaits de nos services. Y a-t-il ce même taux de satisfaction à Montréal, où le Centre de documentation est quantitativement moins important en personnel et ressources documentaires?

Nous pourrions le croire et c'est ce que nous précisera la dernière question, numéro 26.

CHAPITRE 2 : METHODOLOGIE

Il s'agit d'une analyse de besoins, par rapport aux usagers, dont le but est de mieux connaître leurs pratiques documentaires. Nous avons utilisé, pour atteindre nos objectifs, une méthode directe: le questionnaire. Elle permet de saisir les besoins à la source.[2]

Notre questionnaire comporte à la fois des questions fermées, c'est-à-dire des questions où le répondant n'a qu'à choisir entre deux ou plusieurs choix et des questions ouvertes où le répondant peut librement construire sa réponse. Les résultats comporteront donc des faits et des explications.

Nous avons fait un pré-test du questionnaire auprès d'un échantillonnage représentatif des clients et corrigé les questions qui étaient ambiguës.

Nous avons obtenu l'assentiment et l'appui du Directeur de la formation, monsieur Jocelyn Jacques, pour réaliser cette enquête.

Nous avons aussi obtenu la collaboration des professeurs, ce qui nous a permis de faire remplir le questionnaire dans le cadre des cours réguliers. Les personnels de l'ENAP ont reçu le questionnaire par courrier.

2 Association française des documentalistes et bibliothèques spécialisés, Manuel du bibliothécaire documentaliste, Paris, PUF, 1977, p. 390.

Voyons la population visée par l'étude et les répondants du questionnaire de façon assez détaillée pour bien saisir le "qui" étudié et la valeur de l'échantillon représenté par les individus qui ont répondu au questionnaire. Ces données serviront à bien comprendre les résultats obtenus.

Deux tableaux nous aideront à visualiser cette population.

Le tableau 1 présente, par statut, le nombre d'individus dans chaque groupe et la proportion qu'ils représentent par rapport à l'ensemble de la population visée de Québec, de Montréal et du total des deux villes.

Tous les individus du tableau 1 ont reçu le questionnaire.

Notez que les chiffres entre parenthèses indiquent des pourcentages.

TABLEAU 1: POPULATION DE L'ENAP VISEE PAR L'ENQUETE

	QUEBEC	MONTREAL	QUEBEC et MONTREAL
Administrateurs	13 (9,2)	1 (0,6)	14 (4,6)
Chercheurs	5 (3,6)	2 (1,2)	7 (2,3)
Conseillers en perfectionnement	30 (21,2	11 (6,9)	41 (13,6)
Etudiants à temps plein	16 (11,3)	1 (0,6)	17 (5,6)
Etudiants à temps partiel	56 (39,8)	143 (88,9)	199 (65,9)
Professeurs	16 (11,3)	1 (0,6)	17 (5,6)
Professionnels (autres que chercheurs)	5 (3,6)	2 (1,2)	7 (2,3)
TOTAL	141 (100)	161 (100)	302 (100)

Les deux professionnels de la bibliothèque ont été exclus de cette étude puisqu'ils étaient directement concernés par certains aspects de l'enquête.

TABLEAU 1: POPULATION DE L'ENAP VISEE PAR L'ENQUETE

	QUEBEC	MONTREAL	QUEBEC et MONTREAL
Administrateurs	13 (9,2)	1 (0,6)	14 (4,6)
Chercheurs	5 (3,6)	2 (1,2)	7 (2,3)
Conseillers en perfectionnement	30 (21,2	11 (6,9)	41 (13,6)
Etudiants à temps plein	16 (11,3)	1 (0,6)	17 (5,6)
Etudiants à temps partiel	56 (39,8)	143 (88,9)	199 (65,9)
Professeurs	16 (11,3)	1 (0,6)	17 (5,6)
Professionnels (autres que chercheurs)	5 (3,6)	2 (1,2)	7 (2,3)
TOTAL	141 (100)	161 (100)	302 (100)

Les deux professionnels de la bibliothèque ont été exclus de cette étude puisqu'ils étaient directement concernés par certains aspects de l'enquête.

A Québec, le groupe principal de la population visée par l'enquête, est formé des étudiants à temps partiel (39,8%). En ajoutans les étudiants à temps plein, la proportion monte à 51,1%.

Le personnel de Québec représente 48,9% de la population visée. Il y a donc équilibre entre les deux (2) groupes.

A Montréal, le tableau 1 nous démontre une situation bien différente. Les étudiants à temps partiel forment 88,9% de l'ensemble de cette population.

Le personnel représente 10,5% des utilisateurs éventuels du Centre de documentation de Montréal.

La population de Montréal n'est pas hétérogène comme celle de Québec.

Voyons maintenant, à l'aide du tableau 2, la distribution des répondants au questionnaire, par rapport à la population présentée au tableau 1.

TABLEAU 2: Proportion des répondants au questionnaire, par rapport à la population totale, représentée au tableau 1.

	QUEBEC	MONTREAL	QUEBEC et MONTREAL
Administrateurs	4 (30,8)	- -	4 (28,6)
Chercheurs	4 (80)	1 (50)	5 (71,4)
Conseillers en perfectionnement	11 (36,7)	6 (54,6)	17 (41,4)
Etudiants à temps plein	11 (68,8)	1 (100)	12 (70,6)
Etudiants à temps partiel	41 (73,2)	89 (62,2)	130 (65,3)
Professeurs	13 (81,2)	1 (100)	14 (82,4)
Professionnels (autres que chercheurs)	2 (40)	1 (50)	3 (42,9)
TOTAL	86 (61)	99 (61,5)	185 (61,3)

Le taux de réponses de 61,3%, soit 185 répondants sur 301 personnes contactées, nous paraît satisfaisant.

D'après le tableau 2, certaines catégories d'usagers ont répondu en plus grand nombre au questionnaire. Au premier chef, les professeurs à la maîtrise (82,4%). Certaines raisons peuvent expliquer ce comportement.

Les Centres de documentation sont rattachés à la Direction de la formation, tout comme les professeurs, ce qui favorise des contacts plus étroits avec ce groupe de clients et, de plus, les professeurs et le Centre de documentation de Québec se retrouvent dans le même lieu: le Pavillon Quatre-Bourgeois, à Ste-Foy.

Les contacts plus nombreux que nous avons avec les professeurs, causés par l'intérêt qu'ils portent à la documentation et également par l'habitat dans un même lieu, peuvent expliquer ce taux élevé de répondants.

Ces remarques valent aussi pour les étudiants à temps plein (68,8% de réponses) qui suivent leur cours dans des salles situées près du Centre de documentation de Québec et qui connaissent bien le Centre. Par surcroît, nous les avons rencontrés, dans le cadre d'un cours, pour leur demander de remplir le questionnaire.

Les étudiants à temps partiel de Québec, avec un taux de réponse de 73,2% suivent leur cours à Quatre-Bourgeois. Nous avons également rencontré ces étudiants pour leur remettre le questionnaire.

Les autres catégories de la population de l'ENAP-Québec (administrateurs, chercheurs, conseillers en perfectionnement et certains professionnels) travaillent dans d'autres pavillons (St-Amable et Mont-Carmel), lesquels sont situés à Québec, à environ dix (10) kilomètres du Centre de documentation. Cette dispersion empêche ces clientèles de fréquenter assidûment le Centre de documentation de Ste-Foy.

Le taux de réponse correspond à cette difficulté de contacts et il peut être également attribuable à l'effet qu'aucun rappel n'a été fait pour les inciter à répondre.

Une exception à cet éloignement physique: les chercheurs, (80,0%) de répondants. Les chercheurs utilisent fréquemment les services documentaires du Centre de documentation puisqu'ils travaillent à plein temps sur divers projets de recherche. Ils se sont probablement sentis fort concernés par cette enquête.

A Montréal, le groupe d'étudiants à temps partiel a répondu dans une proportion de 62,2%, ce qui témoigne de leur intérêt pour le Centre de documentation de Montréal, d'autant plus que nous n'avons pu nous rendre en classe pour présenter le questionnaire. Nous avons procédé par l'intermédiaire des professeurs qui se sont chargés d'administrer le questionnaire.

Le deuxième groupe en importance à Montréal, les conseillers en perfectionnement (6,9%) ont répondu dans une proportion de 54,6%. Ces conseillers, de même que les autres personnels, n'ont pas leurs bureaux dans le même édifice que le centre de documentation de Montréal. En effet, le Centre est situé au Pavillon Chambord et les bureaux du personnel de l'ENAP à Montréal, sont situés au Pavillon d'Auteuil. Le téléphone permet de dispenser des services à distance mais ne favorise pas la connaissance concrète des ressources du Centre et, par conséquent, son évaluation.

Montréal a un nombre un peu plus grand de répondants: 53,5% des répondants sont de Montréal et 46,5% de Québec.

La population totale visée représentait 53,3% à Montréal ($\frac{161}{302}$) et 46,7% à Québec ($\frac{141}{302}$). Les proportions se sont maintenues.

TABLEAU 3: Distribution de la population totale des répondants au questionnaire.

Administrateurs	4 (2,2)
Chercheurs	5 (2,7)
Conseillers en perfectionnement	17 (9,2)
Etudiants à temps plein	12 (6,5)
Etudiants à temps partiel	130 (70,3)
Professeurs	14 (7,6)
Professionnels (autres que chercheurs)	3 (1,6)
TOTAL	185 (100)

Le bloc majeur des répondants, soit 70,3% de l'ensemble des personnes ayant répondu au questionnaire, est formé des étudiants à temps partiel.

L'importance de ce groupe se reflétera, à coup sûr, sur les résultats globaux et aura tendance à "teinter" l'ensemble des résultats. Nous veillerons à présenter les opinions des autres groupes, séparément, afin de connaître les besoins documentaires des 29,7% de répondants qui forment les autres groupes d'utilisateurs.

Le traitement des données s'est fait à l'aide de l'informatique, en utilisant le programme SPSS.[3] Il a fallu remplir les bordereaux "Feuille de codification Compass" de l'Université du Québec pour les questions fermées et, compiler et classer manuellement les questions ouvertes.

Il y a eu programmation des "Var labels" et des "Value labels" et les cartes à perforer.

Enfin, les données ont été compilées de trois (3) façons: de façon unidimensionnelle, compilation des fréquences, en général par croisement ("crosstabulation") selon des variables indépendantes, ce qui nous donne les résultats par ville d'origine des répondants et par statut de ces même répondants.

Les éléments les plus importants de ces résultats ont été transcrits sur trois (3) questionnaires pour permettre une vue synthétique des réponses.

3 UQTR, Services à l'enseignement et à la recherche, Guide SPSS instantané 1975, Trois-Rivières, UQTR, 1975, 46 p.

CHAPITRE 3: INTERPRETATION DES RESULTATS

Cette enquête posait 108 questions: 95 questions fermées et 13 questions ouvertes. Il en est résulté un très grand nombre de tableaux, de pourcentages, de données. Tous les tableaux, résultat des réponses cumulatives et traitées pour l'ensemble des répondants sont placés en annexe, de telle façon qu'il nous sera toujours loisible de les consulter pour des informations précises sur un aspect de l'enquête.

Nous donnerons d'abord les résultats à propos des non-utilisateurs du Centre. Ces individus, n'étant pas concernés par l'ensemble du questionnaire et représentant un groupe de répondants particuliers.

Enfin, suivront les principales caractéristiques des résultats afin de dégager des éléments utiles au fonctionnement des deux (2) Centres de documentation.

1. Non-utilisateurs du Centre

La question 3 voulait préciser le nombre de répondants qui n'utilisent jamais le Centre de documentation. Il s'est avéré qu'une proportion de 8,8% des 183 répondants à cette question ne fréquente pas le Centre de documentation.

TABLEAU 4: Non-utilisateurs du Centre.

	Montréal (temps partiel)	Québec (temps partiel)
Non-utilisateurs/ville/statut	10 (10,4)	6 (7)

Il ressort de ce tableau que tous les répondants (16) qui n'utilisent pas le Centre de documentation sont des étudiants à temps partiel et représentant 10,4% des répondants de Montréal et 7% des répondants de Québec.

Nous avons essayé de faire préciser pourquoi ces clients potentiels n'utilisent pas le Centre de documentation. Le tableau 5, le résume.

TABLEAU 5: Raisons invoquées par les non-utilisateurs (% par rapport aux non-utilisateurs)

	NON UTILISATEURS DE QUEBEC	NON-UTILISATEURS DE MONTREAL	TOTAL
a) Localisation non pratique	6	2	8
b) Etudes ou travail ne le nécessite pas	7	1	8
c) A cause du statut à temps partiel	5	3	8
d) Heures d'ouverture non pratiques	4	1	5
e) Documentation mal représentée dans mon secteur d'intérêt	-	-	-
f) Orientation difficile dans le Centre	-	-	-
g) Services insatisfaisants	-	-	-
h) Autres raisons: (Voir tableau II, p. 96)			

Les 8,8% des répondants non-utilisateurs des services sont tous des étudiants à temps partiel, tel que nous l'avions vu au tableau 4. Un (1) conseiller et un (1) étudiant à temps plein ont rempli la question 4 alors qu'ils ne devaient pas le faire, ayant répondu à la question précédente, qu'ils étaient des utilisateurs du Centre. La majorité des non-utilisateurs sont à Montréal et ils ne sont pas nombreux.

Les raisons invoquées s'expliquent par le fait que ces étudiants viennent au cours le soir et il leur est difficile de revenir le jour faire des recherches documentaires au Centre de documentation, pour des raisons de distance, de disponibilité de temps ou parce qu'ils n'en ressentent pas le besoin. Deux (2) étudiants mentionnent qu'ils fréquentent la bibliothèque de leur organisme et un autre précise que les photocopies distribuées aux cours et les livres obligatoires lui suffisent.

2. Publications du Centre

Deux publications paraissent régulièrement au Centre de documentation. L'une s'intitule "Vient de paraître" et consiste en un choix de titres relevés de catalogues d'éditeurs et d'ouvrages spécialisés soumis surtout à la connaissance des personnels

de l'ENAP pour des suggestions d'achat.

L'autre publication le "Sommaire des périodiques" relève les tables des matières des derniers périodiques reçus par le Centre et qui contiennent des articles jugés intéressants.

TABLEAU 6: Répartition, par statut, des personnels: utilité de "Vient de paraître".

	oui	non	total
Administrateur	3 (100)	- -	3 (100)
Chercheur	3 (75)	1 (25)	4 (100)
Conseiller en perfectionnement	13 (76,5)	4 (23,5)	17 (100)
Professeur	13 (92,9)	1 (7,1)	14 (100)
Professionnel	3 (100)	- -	3 (100)

TABLEAU 7: Répartition, par statut, des répondants: utilité du "Sommaire des périodiques".

	oui	non	total
Administrateurs	3 (100)	-	3 (100)
Chercheur	5 (100)	- -	5 (100)
Conseiller en perfectionnement	15 (88,2)	2 (11,8)	17 (100)
Professeurs	14 (100)	- -	14 (100)
Professionnel	3 (100)	- -	3 (100)
Etudiants à temps plein	8 (72,7)	3 (27,3)	11 (100)
Etudiants à temps partiel	70 (61,4)	44 (38,6)	114 (100)

Ces deux publications sont appréciées du personnel de l'ENAP parce que le "Sommaire des périodiques" leur permet de prendre connaissance, à distance, des titres d'articles de revues parus récemment et le "Vient de paraître permet de participer au choix, même si

leur lieu de travail est éloigné du Centre de documentation.

Le pourcentage, un peu plus bas, chez les étudiants pour "Vient de paraître" provient du fait que cette publication ne leur est pas distribuée mais ils peuvent la consulter au Centre de documentation.

En excluant les étudiants, l'utilité de cette publication augmenterait puisque ce sont eux, qui ont fait baisser la moyenne générale. Chaque groupe du personnel apprécie ces deux revues à toujours plus de 75%.

Nous pouvons conclure que ces deux publications, destinées principalement au personnel, sont utiles et doivent continuer d'être publiées.

3. Disciplines de recherche documentaire.

Les disciplines pour lesquelles il semble se faire le plus de recherche documentaire sont comme suit: le management (86,3%), l'économique (46%), la psychologie (44,7%) et la science politique (43,3%). Il y a une certaine différence de 10% en faveur du management pour Montréal. Par contre, il y a 15% en faveur de la science politique et 11% pour l'économique à Québec. (Annexe, tableau IV).

Le fort pourcentage accordé au management, peut s'expliquer par le fait que cette discipline recouvre un grand nombre de sous-disciplines, en plus du management lui-même: comptabilité de gestion, programmation budgétaire, gestion du personnel, relations de travail, analyse des organisations, gestion des ressources humaines, systèmes d'information aux fins de gestion...

La direction du perfectionnement donne presque toutes ses sessions en management. C'est donc le bloc management, qui à l'ENAP, occupe le plus grand nombre d'heures d'enseignement. (Voir le tableau 8 à la page suivante).

De même, la science politique recouvre plusieurs cours donnés à l'ENAP. Les chercheurs ($\frac{4}{5}$), les étudiants à temps plein ($\frac{9}{10}$) s'intéressent particulièrement à l'économique tandis que les conseillers s'intéressent à la psychologie (73,3%; ($\frac{11}{15}$).

TABLEAU 8: Matières de recherche documentaire "assez souvent" et "très souvent", par statut.

MANAGEMENT	Assez souvent et très souvent	Total des répondants
Administrateur	4 (100)	4 (100)
Chercheur	2 (50)	4 (100)
Conseiller en perfectionnement	14 (87,5)	16 (100)
Professeur	12 (92,3)	13 (100)
Professionnel	3 (100)	3 (100)
Etudiant à temps plein	10 (90,9)	11 (100)
Etudiant à temps partiel	106 (85,5)	124 (100)

TABLEAU 8 (suite)

	Assez souvent et très souvent	Total des répondants
ECONOMIQUE		
Administrateur	2 (50)	4 (100)
Chercheur	4 (80)	5 (100)
Conseiller	1 (7,7)	13 (100)
Professeur	4 (40)	10 (100)
Professionnel	1 (33,3)	3 (100)
Etudiant à temps plein	9 (90)	10 (100)
Etudiant à temps partiel	48 (45,7)	105 (100)
PSYCHOLOGIE		
Administrateur	2 (50)	4 (100)
Chercheur	1 (25)	4 (100)
Conseillers en perfectionnement	11 (73,3)	15 (100)

TABLEAU 8 (suite):

	Assez souvent et très souvent	Total des répondants
Professeur	3 (27,3)	11 (100)
Professionnel	2 (66,7)	3 (100)
Etudiant à temps plein	4 (44,4)	9 (100)
Etudiant à temps partiel	44 (42,4)	104 (100)
SCIENCE POLITIQUE		
Administrateur	2 (50)	4 (100)
Chercheur	3 (75)	4 (100)
Conseiller en perfectionnement	1 (7,7)	13 (100)
Professeur	4 (40)	10 (100)
Professionnel	1 (33,4)	3 (100)
Etudiant à temps plein	7 (70)	10 (100)
Etudiant à temps partiel	47 (44,4)	106 (100)

TABLEAU 8 (suite)

	Assez souvent et très souvent	Total des répondants
L'INFORMATIQUE, LES MATHEMATIQUES		
Administrateur	1 (25)	4 (100)
Chercheur	- -	4 (100)
Conseiller en perfectionnement	- -	12 (100)
Professeur	4 (40)	10 (100)
Professionnel	1 (33,4)	3 (100)
Etudiant à temps plein	6 (66,7)	9 (100)
Etudiant à temps partiel	34 (31,8)	107 (100)
DROIT ADMINISTRATIF		
Administrateur	- -	4 (100)
Chercheur	2 (50)	4 (100)
Conseiller en perfectionnement	1 (8,3)	12 (100)

TABLEAU 8 (suite): Droit administratif

	Assez souvent et très souvent	Total des répondants
Professeur	- -	9 (100)
Professionnel	- -	3 (100)
Etudiant à temps plein	- -	5 (100)
Etudiant à temps partiel	22 (20,8)	106 (100)

Il est assez surprenant que la science politique n'obtient pas des pourcentages plus élevés pour la plupart des groupes représentés. Seuls les chercheurs et les étudiants à temps plein affirment, par une nette majorité (plus de 70%), rechercher des informations dans ce secteur.

Il faut croire que la fréquence des demandes à la référence pourrait venir du fait qu'il n'y a pas suffisamment de documentation "organisée" pour des sujets spécifiques concernant les institutions administratives étudiées et qu'il faut y pallier en accumulant des documents sous forme de dossiers.

Les clients font principalement des recherches en mana-

gement mais réclament moins notre aide, la documentation sur les rayons devant convenir à leurs travaux, cette matière étant moins affectée par la spécificité des travaux.

La psychologie a un taux de recherche documentaire très élevé chez les conseillers (73,3%). Il faudra préciser, avec eux, les aspects de la psychologie les intéressant. Jusqu'à maintenant, nous n'avions pas perçu ce besoin chez ce groupe important de notre clientèle.

La majorité des répondants n'utilisent jamais ou rarement le droit administratif.

Certains secteurs seraient mal représentés au Centre de documentation (Annexe, tableaux XVII-A). 27,4% ($\frac{32}{119}$) des répondants l'affirment.

TABLEAU 9: Secteurs d'études mal représentés, par statut.

	oui	non	total
Administrateur	1 (50)	1 (50)	2 (100)
Chercheur	2 (66,7)	1 (33,3)	3 (100)
Conseiller en perfectionnement	1 (10)	9 (90)	10 (100)
Professeur	4 (50)	4 (50)	8 (100)
Professionnel	2 (100)	- -	2 (100)
Etudiant à temps plein	5 (45,5)	6 (54,5)	11 (100)
Etudiant à temps partiel	17 (21)	64 (79)	81 (100)

L'observation est d'autant plus significative qu'elle vient des étudiants à temps plein (45,5%; 5/11), des professeurs

(50%; 4/8) et des chercheurs (66,7%; 2/3) qui sont les principaux utilisateurs du Centre de documentation de Québec.

Ces clientèles ont plus de disponibilité ou des besoins documentaires ou encore, ont l'avantage de travailler dans le même édifice que les locaux du Centre de documentation.

Dans un deuxième temps, nous leur demandions de préciser ces secteurs mal représentés et les réponses gravitent autour de certains aspects du management, de la psychologie, du marketing et de l'administration municipale (Annexe, tableau XVII-B).

Il y a eu 68 non-répondants à cette question, ce qui a pour effet de donner du poids aux réponses de ceux qui affirment qu'il y a des secteurs mal représentés au Centre. Il demeure que le taux de réponses des professeurs, des chercheurs et des étudiants à temps plein permet de croire qu'il y a des sous-disciplines à développer et les suggestions soumises seront regardées de près.

8,7% des répondants ($\frac{14}{61}$) affirment ne pas trouver les informations qu'ils recherchent lorsqu'ils viennent au Centre de documentation (Annexe, tableau XXIII-A). De ce nombre, 10 répondants sont de Montréal et 4 de Québec et la majorité (10) sont des étudiants à temps partiel. Les autres sont des conseillers en perfectionnement (2), un (1) professeur et un (1) étudiant à temps plein.

La collection du Centre de documentation de Montréal équivaut à peu près au quart de celle de Québec. Il est normal qu'un plus grand nombre de clients de Montréal ne trouvent pas toujours la documentation désirée au Centre. Malgré tout, l'exhaustivité du Centre de Montréal ne ressort pas tellement puisque ces 10 répondants représentent 11,8% de tous les répondants de Montréal.

Les raisons de ne pas trouver leurs informations apparaissent en annexe, tableau XXIII-B. Il ressort que la grande cause est l'insuffisance de ressources documentaires du Centre de Montréal. A Québec, certains secteurs précis seraient insuffisamment pourvus en ressources documentaires et il s'agit souvent de secteurs qui ont déjà été mentionnés au tableau XVII-B.(Marketing, gestion des ressources humaines, communication, institutions administratives étrangères).

4. Autres sources de consultation.

La majorité de la clientèle des Centres de documentation (91,4%) ne se limite pas aux seules ressources du Centre. (Annexe, tableau V). C'est également vrai lorsque l'on examine, par statut, que le recours à d'autres moyens que le Centre pour obtenir de la documentation se vérifie à plus de 85% pour chacun des statuts (sauf pour les professionnels).

Plus de 80% de chacun des groupes quantitativement importants, obtiennent leurs informations en achetant la documentation, en empruntant dans une autre bibliothèque ou en demandant à une "personne-ressource" dans un organisme.

Les conseillers empruntent cependant moins que la moyenne ailleurs (2/15 n'empruntent pas ailleurs). Les chercheurs achètent moins de publications que les autres groupes.

Par contre, un nombre restreint (24,8%) demande directement à l'auteur de l'information.

La question ne précisait pas la proportion de ces actes externes au Centre par rapport aux emprunts faits au Centre. Il est certain, qu'à l'occasion, selon une fréquence, que le questionnaire ne précisait pas, les usagers utilisent d'autres sources.

Finalement, l'intérêt eut été de connaître la fréquence des informations trouvées ailleurs qu'au Centre. La question 8, telle que posée, n'a pas d'intérêt.

5. Appréciation des journaux et revues

TABLEAU 10: Journaux lus, par ville.

	Québec	Montréal	Moyenne (ensemble des répondants)
Le Devoir	57 (75)	48 (58,5)	105 (66,5)
La Presse	40 (58)	53 (63,9)	93 (61,2)
Le Soleil	52 (69,3)	6 (9,2)	58 (41,4)
Le Monde	31 (52,5)	15 (20,8)	46 (35,1)
The Gazette	19 (32,8)	24 (34,3)	43 (33,6)
The Financial Post	29 (46)	14 (20,3)	43 (32,6)
The Globe and Mail	22 (36,7)	5 (7,6)	27 (21,4)
Le Monde diplomatique	16 (27,6)	9 (13,4)	25 (20)
Le Droit (Ottawa)	10 (18,2)	5 (7,6)	15 (12,4)

Le tableau 10 laisse croire que les journaux sont beaucoup plus lus à Québec qu'à Montréal. Une raison bien simple l'explique: le Centre de Montréal n'est abonné qu'à trois (3) journaux: Le Devoir, La Presse et The Gazette. Seul, Le Devoir, disponibles aux deux (2) endroits est un peu plus lu à Québec; le facteur "plein temps" d'une large portion de la clientèle de Québec peut l'expliquer.

A Québec, Le Devoir est le journal le plus lu (75% des répondants; $\frac{57}{76}$).

Le Droit (Ottawa) auquel le Centre de Québec est abonné n'est lu que par 10 répondants. Il y aurait lieu de réévaluer l'abonnement à ce journal.

L'ensemble des répondants (95,7%, Annexe, tableau XIV-A) semble satisfait du choix des revues disponibles au Centre. La mince minorité (4,3%) insatisfaite provient de Montréal (5 répondants) et demande des titres que nous possédons à Québec (Annexe, tableau XIV-B).

La qualité de ces revues n'est pas remise en question non plus. Québec en est encore davantage convaincu mais les abonnements aux périodiques à Québec sont nettement plus importants qu'à Montréal. Il n'y a aucun insatisfait à Québec.

Les usagers accordent une importance à la lecture fréquente des revues: 74% ($\frac{134}{181}$) (Annexe, tableau VII). 161 titres de revues nous ont été signalés comme étant importants, par quatre-vingts (80) répondants. (Annexe, tableau X).

Dans l'ensemble de la population de l'ENAP, les trois (3) périodiques les plus lus sont:

. Gestion: Revue internationale de gestion (publication franco-québécoise, Montréal/Paris).

A Montréal, le comité de rédaction est composé d'universitaires des HEC, des universités Laval, du Québec, de McGill, Concordia et de Sherbrooke qui sont responsables des différentes rubriques telles que: marketing, contrôle, comptabilité, finance, gestion internationale, politiques d'administration, méthodes de production, management des organisations, sciences du comportement, l'économie appliquée et gestion des ressources humaines.

Le titre de cette revue est donné par 29 répondants (15,7%): 8 à Québec et 21 à Montréal. Les deux (2) centres possèdent la revue.

La revue est de bonne qualité et, par la variété des aspects de l'administration qui y sont traités, il est naturel qu'elle fasse l'unanimité d'un grand nombre de spécialistes en administration. Elle a, de plus, l'avantage d'être écrite en français, ce qui est un atout pour une partie des lecteurs. Nous verrons un peu plus loin, le rôle du facteur langue dans le choix des lectures.

. Revue Commerce. (Au service des cadres moyens et supérieurs de l'entreprise privée et publique, Montréal).

20 répondants (10,8%), partagé en nombre égal entre Montréal et Québec, jugent cette revue importante pour leurs études. C'est une revue à l'intention des administrateurs, dont les auteurs, assez souvent administrateurs eux-mêmes, présentent des études appliquées.

Ce n'est pas une revue universitaire mais elle s'adresse à des praticiens.

. Harvard Business Review (Graduate School of Business Administration, Harvard University, U.S.A.).

Cette revue s'adresse aux managers du secteur privé et elle est de niveau universitaire. Les auteurs sont à la fois des universitaires et des administrateurs d'entreprises privées.

18 répondants (9,7%) ont nommé la revue dans leur choix. Cela prouve certainement l'intérêt des étudiants du secteur public pour les études effectuées dans le secteur privé.

Deux autres choix méritent également une mention:

. Administration publique du Canada (publiée à Toronto par l'Institut d'administration publique du Canada).

Les articles traitent de questions du secteur public et

sont signés par des administrateurs publics. C'est une revue d'excellente qualité et elle est bilingue.

13 répondants (7%) trouvent qu'elle est utile pour leurs travaux.

. Administration hospitalière et sociale (Publications Morin, Montréal).

C'est une revue qui s'adresse aux administrateurs, aux gestionnaires, au personnel cadre, et aux professionnels des services de santé et des services sociaux.

C'est à Montréal (7/8) que se retrouvent les individus intéressés par cette revue, ce qui représente 4,3%. Il y a un nombre important d'étudiants du secteur des affaires sociales, à Montréal, ce qui expliquerait l'intérêt pour cette revue.

L'examen, par statut, des choix de revues fait ressortir une nette différence entre les choix des personnels de l'ENAP et des étudiants.

A Québec, les seuls titres communs mentionnés par les personnels (professeurs, conseillers...) et les étudiants sont:

. Gestion, revue internationale de gestion.

. Harvard Business Review.

. Informatique et Gestion.

Les professeurs ont répondu dans une plus grande proportion que les étudiants à cette question. Il est donc possible que d'autres titres soient utilisés à la fois par les deux groupes.

Les personnels se servent beaucoup de revues théoriques très spécialisées, publiées par des universités, des sociétés savantes, des associations professionnelles. C'est d'un niveau intellectuel nettement supérieur aux choix des étudiants.

Dans la grande majorité des cas, les titres suggérés se trouvent dans les Centres de documentation de l'ENAP. Certains titres mentionnés par les clients de Montréal ne se trouvent pas à Montréal, mais à Québec. Seuls 12 titres sur les 161 mentionnés ne sont pas sur les rayons des Centres de documentation.

6. Types de documents privilégiés

Parmi les types de documents privilégiés par les clientèles de l'ENAP, les livres obtiennent le premier choix: 89,6%, (souvent et très souvent), les revues (74%), les journaux (46,1%), les lois et règlements du gouvernement du Québec (45,2%), les documents internes à une administration (34,1%) et les Revues de presse (31,6%). (Annexe, tableau VII).

Ces types de documents obtiennent les préférences de nos usagers.

Nous croyons que le dénominateur commun à ces types de documents est l'administration publique québécoise.

En effet, par rapport à l'ensemble des répondants, 3/5 des revues les plus appréciées sont québécoises. Une quatrième est canadienne et contient donc également des articles sur la situation québécoise. Seule la revue Harvard Business Review ne concerne pas le Québec directement. Les journaux québécois sont également les plus lus. Les lois et règlements du Québec et les Documents internes à une administration, les plus accessibles sont encore québécois.

Quant aux livres, un croisement avec une autre question demandant la fréquence des habitudes de lecture selon l'origine géographique de l'éditeur nous apprend, que les documents québécois obtiennent 84,4% et les documents américains 83,5%, si on regroupe l'utilisation "assez souvent" et "très souvent" (Annexe, tableau IX).

Dans l'ensemble, Montréal et Québec ont à peu près les mêmes pourcentages. Il y a quelques exceptions, comme pour les Lois et règlements du gouvernement du Québec ainsi que les Documents internes à une administration qui obtiennent un pour-

centage plus fort à Québec. A ces deux éléments, il faut aussi ajouter le Journal des Débats qui est plus utilisé à Québec.

7. Impact de la langue de publication

Est-ce que les publications en français ou en anglais, à la disposition de nos clientèles sont utilisées indifféremment, peu importe la langue d'usage?

Des indications nous sont fournies par des réponses à trois (3) questions.

Une majorité (63,7%; $\frac{114}{179}$) trouve qu'il est plus facile de comprendre un livre publié en France qu'un livre écrit en anglais sur le même sujet (Annexe, tableau VIII).

Cette question contenait une certaine ambiguité puisque dans la compréhension d'un texte, il y a deux aspects: la clarté des concepts et la maîtrise de la langue. Il est possible qu'un ouvrage américain, par exemple, soit en général plus clair dans la formulation des concepts qu'un livre de France, mais que la langue anglaise soit plus difficile à maîtriser par nos usagers francophones. La question englobait, en même temps, les deux (2) aspects.

Les répondants devaient se décider par rapport à la

question globale et la majorité a opté pour une plus grande facilité de compréhension des livres publiés en France. De plus, il n'y a aucune différence entre les réponses de Montréal et de Québec.

Un seul groupe d'usagers contredit ce choix: les professeurs. 69,2% ($\frac{9}{13}$) de ces derniers croient qu'il est plus facile de comprendre un livre américain qu'un livre français.

TABLEAU 11: Facilité de compréhension des livres de France et des Etats-Unis.

Q.: Entre deux possibilités, un livre publié en France ou un livre américain traitant du même sujet, pensez-vous que le livre écrit en anglais est plus facile à comprendre que le livre français?

	oui	non	Total
Administrateur	2 (50)	2 (50)	4 (100)
Chercheur	2 (40)	3 (60)	5 (100)
Conseiller en perfectionnement	8 (50)	8 (50)	16 (100)
Professeur	9 (69,2)	4 (30,8)	13 (100)
Professionnel	1 (33,3)	2 (66,7)	3 (100)
Etudiant à temps plein	4 (40)	6 (60)	10 (100)
Etudiant à temps partiel	39 (30,5)	89 (69,5)	128 (100)

Ces répondants qui comprennent, en général mieux les livres de France ne lisent pas nécessairement ces livres en priorité.

En effet, les habitudes de lecture selon l'origine géographique de l'éditeur, nous apprennent qu'on lit surtout québécois (84,4%; $\frac{147}{174}$) et américain (83,5%; $\frac{147}{176}$). (Annexe, tableau IX).

Québécois: pas de surprise. L'objet des recherches de l'ENAP est principalement québécois.

Américain: malgré le fait qu'une majorité d'usagers trouvent plus difficile de lire en anglais, le livre américain est aussi lu que le livre québécois. Il n'y a pas de contradiction. Il se publie tellement de textes aux Etats-Unis, de très bonne qualité et qui décrivent une réalité nord-américaine dont nous participons, que nécessairement les usagers doivent lire en anglais les ouvrages américains. Ce qui n'empêche pas, que sur un même sujet, on puisse accorder la préférence à l'ouvrage français.

Comme conséquence pratique pour le choix de la documentation, nous croyons qu'il faudrait surveiller attentivement les traductions d'ouvrages américains pour en faire bénéficier nos usagers, qui y accordent une préférence.

Si la France obtient 62,6%; ($\frac{109}{174}$) de fréquence de choix, cela prouve l'intérêt pour les publications écrites en français, pour l'expérience française, pour sa participation au Marché commun européen. Cependant, on lit davantage encore américain, à cause du nombre et de la qualité de leurs recherches, des ressemblances sociales et administratives avec notre propre situation. Il n'y a pas de différence marquée entre Montréal et Québec.

Les étudiants à temps partiel, et ils sont nombreux, ont particulièrement favorisé l'édition québécoise et par conséquent baissé la moyenne de l'édition faite aux Etats-Unis, puisqu'une majorité de professeurs (14/14) lisent plutôt américain que québécois (61,6%; ($\frac{8}{13}$).

Il semble y avoir une contradiction entre les données du tableau VIII et du tableau XVI. En effet, alors que 63,7% ($\frac{114}{179}$) trouve qu'il est plus facile de comprendre un livre publié en France qu'un livre écrit en anglais sur le même sujet, 64,4% ($\frac{105}{163}$) disent emprunter un livre, peu importe qu'il soit écrit en français ou en anglais!

En fait, il n'y en a pas. Cette nouvelle donnée signifiant que "plus facile de comprendre" ne signifie pas que dans l'arternative contraire, l'on ne puisse pas comprendre les livres

écrits en anglais. Les résultats à la question 18 prouvent qu'une majorité d'usagers lisent en anglais et comprennent bien mais que c'est moins facile que de lire en français.

Ce sont toujours les étudiants à temps partiel qui sont le moins indifférents à la langue. 43,5% ($\frac{47}{108}$) de ces étudiants affirment que lire en anglais représente des difficultés linguistiques ou encore n'empruntent jamais en anglais parce que cela représente un handicap. 29,4% ($\frac{5}{17}$) conseillers sont également dans le même cas.

TABLEAU 12: Emprunt de livres peu importe la langue

	Nombre	Total des répondants
Administrateur	4 (100)	4 (100)
Chercheur	5 (100)	5 (100)
Conseiller en perfectionnement	12 (70,6)	17 (100)
Professeur	14 (100)	14 (100)
Professionnel	3 (100)	3 (100)
Etudiant à temps plein	9 (75)	12 (100)
Etudiant à temps partiel	58 (53,7)	108 (100)

TABLEAU 13: Emprunt de livres anglais mais avec difficultés linguistiques.

	Nombre	Total des répondants
Administrateur	- -	4 (100)
Chercheur	- -	5 (100)
Conseiller en perfectionnement	4 (23,5)	17 (100)
Professeur	- -	14 (100)
Professionnel	- -	3 (100)
Etudiant à temps plein	3 (25)	12 (100)
Etudiant à temps partiel	36 (33,3)	108 (100)

TABLEAU 14: Jamais d'emprunt de livres en anglais.

	Nombre	Total des répondants
Administrateur	- -	4 (100)
Chercheur	- -	5 (100)
Conseiller en perfectionnement	1 (5,9)	17 (100)

TABLEAU 14 (suite)

	Nombre	Total des répondants
Professeur	- -	14 (100)
Professionnel	- -	3 (100)
Etudiant à temps plein	- -	12 (100)
Etudiant à temps partiel	11 (10,2)	108 (100)

8. L'utilisation des banques de données

L'utilisation des banques de données (autres que Badaduq) semble être acceptée, malgré que notre politique implique des frais monétaires. 85,9% ($\frac{152}{177}$) acceptent de les interroger. (Annexe, tableau XI). L'utilisation régulière de BADADUQ a déjà sensibilisé nos usagers aux avantages du fichier automatisé et a certainement fait disparaître les barrières de l'inconnu.

Les quelques "réticents" (14,1%) sont surtout des étudiants à temps partiel qui, en général, utilisent moins le Centre de documentation et quelques-uns sont réfractaires soit à la télé-référence ou aux frais à débourser.

9. Extension du secteur des publications officielles.

L'extension du secteur des publications officielles à d'autres gouvernements que ceux du Québec et du Canada est problématique: 48,3% ($\frac{72}{149}$) des usagers désirent une telle extension pendant que 51,7% ($\frac{77}{149}$) n'en voient pas la nécessité. (Annexe, tableau XIII-A). Le partage est à peu près égal entre les différents groupes d'usagers, sauf pour une majorité de 4 administrateurs sur 4 et de 8 étudiants à temps plein sur 11, soit 72,7%, la favorisant.

Ces documents serviraient principalement pour les cours reliés à l'environnement interne et externe de l'administrateur public (comme le droit administratif, les institutions politiques et administratives), pour la préparation aux stages que les étudiants font dans des administrations publiques étrangères (Etats-Unis, France, Belgique, Grande-Bretagne) et pour les études comparatives effectuées pas les personnels de l'ENAP.

Le tableau XIII-B énumère les choix de gouvernements suggérés par ceux qui souhaitent consulter d'autres publications officielles. Le premier choix favorise les Etats-Unis (39 répondants), suivi de la France (32 répondants) et le partage est à peu près égal entre les villes de Montréal et de Québec.

Il est prévisible que les utilisateurs éventuels des documents officiels des Etats-Unis et de la France, utiliseraient ces documents moins souvent que les documents officiels du Québec, à peu près comme ils utilisent les publications officielles du Canada.

Il y aurait lieu d'évaluer l'impact budgétaire de ces suggestions et de prévoir l'espace physique pour le rangement de ces publications dans l'éventualité prochaine d'un déménagement du Centre de documentation.

10. Utilisation des index bibliographiques courants.

Un ou des "Index bibliographiques courants" ont été utilisés par 54,9% ($\frac{84}{153}$) des répondants (Annexe, tableau XVIII). Ce pourcentage peut signifier une utilisation d'un seul des 26 index énumérés à la question 21. 45,1% ($\frac{69}{153}$) des répondants affirment n'avoir jamais utilisé un des vingt-six (26) index bibliographiques énumérés. La proportion est de taille et entraînera une stratégie de notre part afin de faire connaître ces index aux non-utilisateurs et même aux utilisateurs qui ne les connaissent, sans doute, pas tous.

D'ailleurs, les clients le réclament. 77,4% ($\frac{106}{137}$) (Annexe, tableau XXII) se disent intéressés à une séance de

présentation des outils de référence (répertoires bibliographiques, index des lois et règlements). Il y a donc un sentiment de méconnaissance et un désir d'apprendre qu'il faudra mettre à profit. Un arrangement devra se faire avec les coordonnateurs de programmes afin d'obtenir le temps suffisant pour couvrir à la fois les services offerts par le Centre de documentation, l'interrogation de BADADUQ et la présentation des outils de référence.

Cette première initiation devrait être suivie d'une aide individuelle au moment où le besoin bibliographique se présente.

Les professeurs, les chercheurs, les conseillers et les étudiants à temps plein seraient les groupes d'utilisateurs qui consultent le plus les index, et les étudiants à temps partiel représenteraient le groupe qui les utiliseraient le moins.

La recherche bibliographique demande du temps, ce que les étudiants à temps partiel possèdent le moins, étant à la fois aux études et au travail dans un organisme.

Le taux de réponses, à la question qui demandait d'indiquer la fréquence d'utilisation de vingt-six (26) index bibliographiques spécifiques, a été très faible: une moyenne de 137

non-répondants sur 185. L'échantillon de 48 répondants n'est pas très significatif, si nous considérons les seuls répondants. Une large proportion des non-répondants représente fort probablement des non-utilisateurs et une proportion, plus minime, des individus qui trouvaient la question trop longue et ont passé à la suivante.

Malgré cette réserve sur le taux d'utilisateurs qui devraient être encore plus bas, le pourcentage d'usagers qui utilisent "assez souvent" et "très souvent" les "Index bibliographiques" est tout de même très faible (Annexe, tableau XIX).

Cependant, quelques "Index" sont un peu plus utilisés:

."Sommaire des périodiques" (ENAP): 75,4% ($\frac{58}{77}$).

Les personnels de l'ENAP reçoivent la publication à leur bureau, ce qui explique en partie son utilisation et trente-cinq (35) étudiants connaissent celle-ci à cause de la publicité faite.

. Les "Sommaires de la documentation courante" (Bibliothèque administrative du Gouvernement du Québec) et le "Bulletin analytique des publications gouvernementales du Québec" sont utilisés à 54,5% ($\frac{30}{55}$) et à 54,1% ($\frac{33}{61}$).

Encore le même intérêt pour les publications québécoises de nature à fournir de l'information pour réaliser une étude, un travail, une publication. Les "Sommaires de la documentation

courante" ne se limitent pas aux publications québécoises cependant, mais couvrent d'autres pays.

. Canadian Periodical Index", 47% ($\frac{24}{51}$) des répondants utilisent cet index fréquemment. On y dépouille des revues canadiennes, dans les deux (2) langues officielles dont plusieurs en administration, science politique, finances...

. Périodex 44,2% ($\frac{19}{43}$) dépouillent les périodiques de langue française, dont une bonne partie en provenance du Québec.

. Radar a, par erreur, lors de la dactylographie du questionnaire été omis.

Il est assez difficile d'interpréter ces résultats, par statut, le nombre de répondants étant trop faible.

11. Buts des recherches d'information documentaires.

A cause de l'importance numérique de la clientèle étudiante, il est normal que l'information documentaire obtenue serve à la rédaction d'un travail obligatoire dans le cadre d'un cours (84,4%; ($\frac{124}{147}$). (Annexe, tableau XX). Les étudiants sont, bien sûr, les premiers intéressés (presque 100%) par ce but. Cela a un impact sur le choix de la documentation, en nous rappelant de bien suivre le programme d'études pour répondre à ce besoin de

documentation relié aux matières académiques.

Le deuxième but, en importance, visé par les usagers, est l'information pouvant servir au travail professionnel. Les personnels de l'ENAP, sans exception (100% des répondants) recherchent ces informations dans ce but. L'aspect "tenue à jour" des développements qui surviennent dans leurs spécialités est également un but qui motive le personnel de l'ENAP. Les étudiants pour leur part, le font dans une proportion de 70%, proportion assez appréciable pour ce besoin.

Les lectures personnelles au Centre de documentation ont plus d'importance que nous l'avions cru: 79,4% ($\frac{108}{136}$) disent faire des lectures personnelles, donc sans but utilitaire immédiat. Nous pourrions qualifier ces lectures de culturelles, d'enrichissement en science administrative.

Quel genre de littérature correspond à ce besoin? Nous croyons que l'ensemble des monographies et des périodiques acquis par le Centre peuvent satisfaire ce besoin. Nous croyons également, que l'actualité est probablement un élément pouvant répondre à ce besoin.

Enfin, un autre but important visé par la recherche documentaire est de s'en servir pour rédiger une publication ou

un article: 74,6% ($\frac{100}{134}$) des répondants, dont tous les chercheurs, professeurs et professionnels.

Les spécialistes en administration publique publient livres, articles, recherches, donnent des conférences et sont ainsi obligés de préparer des documents. Nous pouvons conclure qu'ils ont besoin du Centre de documentation dans le processus de leurs publications.

12. Initiation au Centre de documentation.

Un aspect important de ce sondage avait pour but de vérifier si la clientèle connaissait bien les ressources du Centre de documentation.

Une grande majorité affirme bien se retrouver dans le Centre de documentation: 86,6% ($\frac{142}{164}$) (Annexe, tableau XXI-A), avec un pourcentage un peu plus faible à Québec. Tous les groupes interrogés ont un faible pourcentage de représentants affirmant avoir de la difficulté à se retrouver au Centre de documentation.

La principale raison invoquée par ces répondants est la suivante: "Je préfère demander au personnel; je ne suis pas intéressé à apprendre". (8 répondants)! (Annexe, tableau XXI-B)

Il faut préciser qu'il y a initiation aux services et ressources du Centre de documentation en début de session académique, ce qui a pu aider les usagers à se retrouver plus facilement au Centre ayant déjà un aperçu des différents services offerts, de la disposition physique des lieux et de l'utilisation des listages informatiques.

Ces séances d'information semblent avoir été très bien appréciées, si l'on en juge d'après les résultats (Annexe, tableau XXII). Le diaporama sur les services offerts par le Centre de documentation a été apprécié par 74,1% ($\frac{100}{135}$) des répondants tandis que le diaporama sur l'interrogation de notre fichier et celui de l'Université du Québec a retenu l'attention de 80% ($\frac{108}{135}$) des répondants.

TABLEAU 15: Intérêt pour une initiation aux services du Centre.

	oui	non	total
Administrateur	2 (50)	2 (50)	4 (100)
Chercheur	2 (40)	3 (60)	5 (100)
Conseiller en perfectionnement	8 (66,7)	4 (33,3)	12 (100)
Professeur	3 (42,9)	4 (57,1)	7 (100)
Professionnel	2 (66,7)	1 (33,3)	3 (100)
Etudiant à temps plein	7 (77,8)	2 (22,2)	9 (100)
Etudiant à temps partiel	76 (80)	19 (20)	95 (100)

TABLEAU 16: Intérêt pour une initiation à BADADUQ.

	oui	non	total
Administrateur	2 (50)	2 (50)	4 (100)
Chercheur	3 (60)	2 (40)	5 (100)
Conseiller en perfectionnement	10 (83,3)	2 (16,7)	12 (100)
Professeur	2 (33,3)	4 (66,7)	6 (100)
Professionnel	2 (66,7)	1 (33,3)	3 (100)
Etudiant à temps plein	9 (90)	1 (10)	10 (100)
Etudiant à temps partiel	80 (84,2)	15 (15,8)	95 (100)

TABLEAU 15: Intérêt pour une initiation aux services du Centre.

	oui	non	total
Administrateur	2 (50)	2 (50)	4 (100)
Chercheur	2 (40)	3 (60)	5 (100)
Conseiller en perfectionnement	8 (66,7)	4 (33,3)	12 (100)
Professeur	3 (42,9)	4 (57,1)	7 (100)
Professionnel	2 (66,7)	1 (33,3)	3 (100)
Etudiant à temps plein	7 (77,8)	2 (22,2)	9 (100)
Etudiant à temps partiel	76 (80)	19 (20)	95 (100)

Le résultat est assez significatif pour que nous répétions, dans l'avenir, la diffusion de ces informations.

Deux (2) autres enseignements étaient proposés afin de connaître l'intérêt manifesté pour une séance de présentation des outils de référence et un cours de quinze (15) heures sur la méthodologie de la recherche documentaire en administration publique. Ces activités n'ont jamais eu lieu formellement, pour l'ensemble des clientèles. Nous avons plutôt opté pour l'aide individuelle, au besoin.

Les résultats nous démontrant un intérêt certain pour la présentation des outils de référence (77,4%; $(\frac{106}{137})$ et un intérêt faible pour un cours sur la méthodologie (47,4%; $(\frac{65}{137})$.

Ayant déjà constaté, précédemment, le peu de connaissance des usagers pour ce qui est des Index bibliographiques, il apparaît important de prévoir des rencontres de groupe afin de mieux exploiter les outils bibliographiques et autres ouvrages de référence. Nous pourrions répondre au souhait formulé majoritairement par les étudiants et les chercheurs.

TABLEAU 17: Intérêt pour une présentation des outils de référence.

	oui	non	total
Administrateur	2 (50)	2 (50)	4 (100)
Chercheur	4 (80)	1 (20)	5 (100)
Conseiller en perfectionnement	8 (66,7)	4 (33,3)	12 (100)
Professeur	4 (50)	4 (50)	8 (100)
Professionnel	2 (100)	- -	2 (100)
Etudiant à temps plein	10 (90,9)	1 (9,1)	11 (100)
Etudiant à temps partiel	76 (80)	19 (20)	95 (100)

Si une action était décidée pour la méthodologie de la recherche, nous croyons qu'il faudrait laisser libre la présence à ces séances puisque l'intérêt n'est pas unanime. D'ailleurs,

quelques commentaires nous suggèrent de limiter ce genre d'initiation à moins de quinze (15) heures. (Ex.: entre une (1) heure et sept (7) heures. D'autres suggestions ont également été émises: couvrir cette matière par le tutorat, des rencontres individuelles, ou encore un cours à option.

Nous pourrions opter pour deux (2) séances d'information libres, l'une le jour et l'autre le soir, à un moment où il n'y a pas de cours.

TABLEAU 18: Intérêt pour un cours sur la méthodologie de la recherche documentaire en administration publique (15 heures).

	oui	non	total
Administrateur	1 (25)	3 (75)	4 (100)
Chercheur	2 (50)	2 (50)	4 (100)
Conseiller en perfectionnement	3 (23,1)	10 (76,9)	13 (100)
Professeur	3 (33,3)	6 (66,7)	9 (100)
Professionnel	- -	2 (100)	2 (100)
Etudiant à temps plein	6 (60)	4 (40)	10 (100)
Etudiant à temps partiel	50 (52,6)	45 (47,4)	95 (100)

13. Satisfaction des services

Un regard sur l'ensemble des réponses à la dernière question permet d'affirmer que les utilisateurs du Centre sont "très satisfaits" ou "satisfaits" à 97,5% des services du Centre de documentation (Annexe, tableau XXIV-A), seulement 2,4% (4 répondants) se disent insatisfaits et trois (3) d'entre-eux sont de Montréal.

Ce taux élevé de satisfaction est pour nous un encouragement dans la poursuite des pratiques adoptées jusqu'à maintenant pour le développement des Centres de documentation.

Ce travail a pour but d'améliorer le choix de la documentation et les services d'exploitation de la documentation. Les résultats prouvent que nous n'aurons pas à faire de changements majeurs puisque la majorité semble croire que nous répondons à leurs principaux besoins documentaires.

Les étudiants à temps partiel forment le groupe problématique parmi les utilisateurs. Il y a moins de "très satisfaits" à Montréal (45,3%) qu'à Québec (63,3%). Ce pourcentage était prévisible à cause des ressources documentaires et humaines plus limitées de Montréal (le tiers de monographies et le quart de revues). Il n'y a qu'une seule personne à la référence à Montréal, tous les services techniques se font à Québec. Cette technicienne rend d'excellents services (plusieurs l'ont signalé dans le questionnaire), ce qui est loin d'exclure qu'u-

TABLEAU 16: Intérêt pour une initiation à BADADUQ.

	oui	non	total
Administrateur	2 (50)	2 (50)	4 (100)
Chercheur	3 (60)	2 (40)	5 (100)
Conseiller en perfectionnement	10 (83,3)	2 (16,7)	12 (100)
Professeur	2 (33,3)	4 (66,7)	6 (100)
Professionnel	2 (66,7)	1 (33,3)	3 (100)
Etudiant à temps plein	9 (90)	1 (10)	10 (100)
Etudiant à temps partiel	80 (84,2)	15 (15,8)	95 (100)

Le résultat est assez significatif pour que nous répétions, dans l'avenir, la diffusion de ces informations.

Deux (2) autres enseignements étaient proposés afin de connaître l'intérêt manifesté pour une séance de présentation des outils de référence et un cours de quinze (15) heures sur la méthodologie de la recherche documentaire en administration publique. Ces activités n'ont jamais eu lieu formellement, pour l'ensemble des clientèles. Nous avons plutôt opté pour l'aide individuelle, au besoin.

Les résultats nous démontrant un intérêt certain pour la présentation des outils de référence (77,4%; $(\frac{106}{137})$ et un intérêt faible pour un cours sur la méthodologie (47,4%; $(\frac{65}{137})$.

Ayant déjà constaté, précédemment, le peu de connaissance des usagers pour ce qui est des Index bibliographiques, il apparaît important de prévoir des rencontres de groupe afin de mieux exploiter les outils bibliographiques et autres ouvrages de référence. Nous pourrions répondre au souhait formulé majoritairement par les étudiants et les chercheurs.

TABLEAU 17: Intérêt pour une présentation des outils de référence.

	oui	non	total
Administrateur	2 (50)	2 (50)	4 (100)
Chercheur	4 (80)	1 (20)	5 (100)
Conseiller en perfectionnement	8 (66,7)	4 (33,3)	12 (100)
Professeur	4 (50)	4 (50)	8 (100)
Professionnel	2 (100)	- -	2 (100)
Etudiant à temps plein	10 (90,9)	1 (9,1)	11 (100)
Etudiant à temps partiel	76 (80)	19 (20)	95 (100)

Si une action était décidée pour la méthodologie de la recherche, nous croyons qu'il faudrait laisser libre la présence à ces séances puisque l'intérêt n'est pas unanime. D'ailleurs,

quelques commentaires nous suggèrent de limiter ce genre d'initiation à moins de quinze (15) heures. (Ex.: entre une (1) heure et sept (7) heures. D'autres suggestions ont également été émises: couvrir cette matière par le tutorat, des rencontres individuelles, ou encore un cours à option.

Nous pourrions opter pour deux (2) séances d'information libres, l'une le jour et l'autre le soir, à un moment où il n'y a pas de cours.

TABLEAU 18: Intérêt pour un cours sur la méthodologie de la recherche documentaire en administration publique (15 heures).

	oui	non	total
Administrateur	1 (25)	3 (75)	4 (100)
Chercheur	2 (50)	2 (50)	4 (100)
Conseiller en perfectionnement	3 (23,1)	10 (76,9)	13 (100)
Professeur	3 (33,3)	6 (66,7)	9 (100)
Professionnel	- -	2 (100)	2 (100)
Etudiant à temps plein	6 (60)	4 (40)	10 (100)
Etudiant à temps partiel	50 (52,6)	45 (47,4)	95 (100)

13. Satisfaction des services

Un regard sur l'ensemble des réponses à la dernière question permet d'affirmer que les utilisateurs du Centre sont "très satisfaits" ou "satisfaits" à 97,5% des services du Centre de documentation (Annexe, tableau XXIV-A), seulement 2,4% (4 répondants) se disent insatisfaits et trois (3) d'entre-eux sont de Montréal.

Ce taux élevé de satisfaction est pour nous un encouragement dans la poursuite des pratiques adoptées jusqu'à maintenant pour le développement des Centres de documentation.

Ce travail a pour but d'améliorer le choix de la documentation et les services d'exploitation de la documentation. Les résultats prouvent que nous n'aurons pas à faire de changements majeurs puisque la majorité semble croire que nous répondons à leurs principaux besoins documentaires.

Les étudiants à temps partiel forment le groupe problématique parmi les utilisateurs. Il y a moins de "très satisfaits" à Montréal (45,3%) qu'à Québec (63,3%). Ce pourcentage était prévisible à cause des ressources documentaires et humaines plus limitées de Montréal (le tiers de monographies et le quart de revues). Il n'y a qu'une seule personne à la référence à Montréal, tous les services techniques se font à Québec. Cette technicienne rend d'excellents services (plusieurs l'ont signalé dans le questionnaire), ce qui est loin d'exclure qu'u-

ne amélioration importante des locaux, des unités documentaires et des ressources humaines ne serait pas souhaitable. (Annexe, tableau XXIV-B).

Le questionnaire nous révèle donc que des "macro-changements" ne sont pas, dans l'ensemble demandés.

CHAPITRE 4: CONCLUSION

Ce chapitre vise à faire ressortir les points saillants révélés par ce sondage auprès des différentes clientèles du Centre de documentation de l'ENAP et d'en tirer des recommandations de nature à répondre adéquatement aux besoins manifestés par les répondants.

1) Près de 90% des répondants affirment utiliser "assez souvent" ou "très souvent" les livres. C'est le type de document privilégié par l'ensemble des répondants, sauf les conseillers.

En conséquence, le Centre de documentation devrait continuer à suivre, en priorité, l'édition spécialisée de livres en administration publique et se procurer une quantité importante de ces documents afin de répondre aux besoins exprimés par les répondants.

Il faudrait également attacher une importance aux revues spécialisées, puisqu'il s'agit du deuxième type de document le plus utilisé par nos clientèles (74%, "assez souvent" ou "très souvent").

Par rapport aux services de référence, il y aurait lieu de faire un peu de marketing pour les thèses, les projets d'intervention et le Journal des Débats, qui obtiennent moins de 20% de fréquence d'utilisation "assez souvent" ou "très souvent". Ce sont des ressources fort intéressantes pour la re-

cherche mais qui ne sont pas suffisamment utilisés, peut-être parce que le "Journal des Débats" demande un léger apprentissage pour sa consultation et que les projets d'intervention sont à rayons fermés.

2) Le management est la principale science de recherche documentaire au Centre de documentation. 86,3% des répondants recherchent dans cette matière "assez souvent" ou "très souvent".

Il faudra regarder les autres matières, énumérées au tableau IV, en annexe, relatives au management afin de bien couvrir ce secteur privilégié par nos clients.

Le tableau XVII-B, en annexe devra être bien scruté puisqu'il énumère les secteurs que nos clientèles jugent mal représentés, au Centre de documentation. Encore là, il s'y trouve des aspects du management.

L'économique, la psychologie et la science politique ont un taux d'utilisation très fréquent, autour de 45% chacun. Certains aspects, que l'on dit mal représentés sont également détaillés au tableau XXII-B, en annexe et touchent particulièrement la psychologie et la science politique.

Il serait opportun d'accorder une attention spéciale à la psychologie, dont l'intérêt s'est manifesté par un nombre

aussi important de répondants que l'économique et la science politique.

3) Le degré de satisfaction des usagers a été mesuré par rapport au choix des périodiques, au développement de la collection des publications officielles, à l'initiation aux services et ressources du Centre et, enfin, par rapport au degré général de satisfaction des services offerts.

a) Le choix des périodiques disponibles aux Centres satisfait nos clientèles, du moins les répondants qui ont manifesté leur opinion, puisque 24,3% n'ont pas répondu n'ayant probablement pas d'opinion sur le sujet. Même la clientèle de Montréal, pourtant moins bien pourvue, sur place (160 abonnements de périodiques pour 680 à Québec) semble presqu'aussi satisfaite que la clientèle de Québec et cette opinion vaut pour toutes les catégories de répondants.

En conséquence, il faut maintenir les choix déjà faits en examinant, s'il ne serait pas possible de fournir au Centre de Montréal, les abonnements aux périodiques énumérés au tableau X, en annexe, lus par la clientèle de Montréal.

b) Un nombre impressionnant d'usagers 48,3% souhaitent l'élargissement du secteur des publications officiel-

les à d'autres gouvernements que ceux du Québec et du Canada. De plus, un grand nombre d'entre-eux ont identifié les gouvernements dont les publications officielles seraient très appréciés: les Etats-Unis et la France sont les choix les plus unanimes. Les administrateurs, les étudiants à temps plein, les professionnels et les chercheurs sont les clientèles le désirant davantage.

Par contre, une majorité de répondants, 51,7% ne souhaitent pas une affectation de ressources budgétaires à ce secteur. Les intérêts particuliers de chacun, selon sa spécialité, son rôle à l'ENAP ou encore la nature des cours déjà suivis avant de répondre au questionnaire, ont joué dans le choix de souhaiter ou de ne pas souhaiter une diversité plus grande des publications officielles.

En conséquence, il serait souhaitable, lorsque l'espace de rangement au Centre sera agrandi, de se procurer les principales publications officielles des gouvernements américains et français, telles que les réponses colligées au tableau XIII-B, en annexe, le justifient.

c) L'initiation aux ressources du Centre de documentation, effectuée le plus souvent en début d'année académique, est appréciée par une majorité de répondants. Cette

initiation a couvert, jusqu'à maintenant, deux aspects: une présentation des services et une présentation de la banque de données BADADUQ.

Le plus grand pourcentage de satisfaction sur l'initiation déjà faite revient à la séance de présentation de BADADUQ, 80%. Il faut dire que le fichier le plus à jour de l'ENAP est sur BADADUQ, ce qui rend essentiel sa connaissance afin d'être autonome à la bibliothèque. De plus, BADADUQ est une excellente application informatique des bases de données, un sujet enseigné à l'ENAP et d'actualité en administration.

En conséquence, il faudra maintenir cet aspect de l'initiation et lui accorder un peu plus de temps que la présentation générale des services. Il faudra également tenir compte des clientèles intéressées, soit les étudiants et les conseillers pour BADADUQ et les étudiants pour les services du Centre.

Le questionnaire présentait deux autres secteurs d'initiation: présentation des outils de référence bibliographiques et un cours sur la méthodologie de la recherche documentaire en administration publique.

Un fort pourcentage de répondants, 77,4% souhaitent une présentation des outils de référence (répertoires

bibliographiques, index des lois et règlements...). C'est une activité qui, jusqu'à maintenant, se faisait sur une base individuelle à l'occasion des consultation des usagers.

En conséquence, il faudra trouver le temps pour répondre à ce besoin. Les groupes intéressés sont: les professionnels et les étudiants à temps plein, les étudiants à temps partiel et les chercheurs, et enfin, une partie des conseillers en perfectionnement. Quatre professeurs et deux administrateurs désireraient également une initiation aux outils de référence.

Enfin, une majorité de répondants 52,6% ne désirent pas un cours de quinze (15) heures sur la méthodologie de la recherche documentaire en administration publique. Ce cours est rejeté par les personnels de l'ENAP.

En conséquence, une initiation pourrait être donnée, pour les étudiants, sur une base volontaire, à un moment à préciser.

d) La satisfaction des services offerts par le Centre de documentation est assez élevée puisque seulement quatre (4) répondants se disent carrément "insatisfaits" sur un total de 165 répondants, et ce sont trois (3) étudiants à temps partiel de Montréal et un étudiant à temps partiel de Québec. 53,9%

des répondants sont "très satisfaits" et 43,6% se disent "satisfaits" des services offerts.

La signification exacte du message de ceux qui ont préféré se dire "satisfaits" plutôt que "très satisfaits" est difficile à cerner. Nous pouvons croire qu'une partie de leur message concernait le fait que le Centre de documentation ne soit pas disponible pour tous, sur le lieu de travail. L'ENAP possède cinq pavillons et le Centre de documentation est présent dans deux seulement. Une bonne partie du personnel doit procéder par téléphone ou accepter de se déplacer afin d'obtenir des informations. C'est certainement le cas pour 6 conseillers sur 17, qui se disent "satisfaits" puisque ce groupe important du personnel de l'ENAP loge à une dizaine de kilomètres du Centre de documentation de Québec. Une majorité d'étudiants à temps partiel 56,8% sont aussi seulement "satisfaits". Les services en soirée sont limités à une personne à Québec et une personne à Montréal. Ces étudiants à temps partiel ne profitent donc pas de toute la gamme de spécialistes en documentation, disponibles le jour. Ils sont eux-mêmes souvent assez pressés, ce qui n'a pas favorisé la présence d'un bibliothécaire professionnel en soirée: les étudiants disposent de peu de temps et viennent à l'ENAP surtout pour suivre un cours.

En conséquence, il est certain que la localisation prochaine de l'ENAP à Québec, dans un seul édifice, règlera le

problème des clientèles localisées dans des pavillons différents de celui qui loge le Centre de documentation.

Quant à la situation des étudiants à temps partiel à Québec comme à Montréal, il sera toujours difficile de les atteindre dans la situation actuelle. Il faudrait cependant voir à la possibilité pour ces étudiants, d'utiliser davantage les services professionnels de jour, en effectuant leurs demandes par téléphone. Ce serait une forme de téléréférence qui ne peut remplacer complètement la démarche faite en personne et sur place, mais qui pourrait pallier à l'absence de services professionnels en soirée.

4. Au sujet de la langue des publications acquises par le Centre de documentation, les usagers croient qu'il est plus facile de comprendre un livre écrit en français qu'en anglais, 63,7%, mais un grand nombre d'usagers 64,4% empruntent des livres sans accorder d'importance à la langue d'écriture.

26,4% des répondants confirment que lire en anglais représente des difficultés linguistiques et 7,4% affirment ne jamais emprunter de livres en anglais parce que lire en anglais est un handicap.

Les étudiants à temps partiel sont ceux qui éprouvent le plus de difficultés à lire en anglais. Ils sont suivis des étudiants à temps plein et des conseillers en per-

fectionnement.

En conséquence, il serait souhaitable de tenir compte de ces clientèles puisqu'elles représentent 33,8% des répondants. Cela implique de suivre de près les traductions d'ouvrages américains et les publications de langue française en administration publique. Cependant, nous devons continuer l'acquisition d'ouvrages de langue anglaise, une majorité approuvant ce choix et les études en science administrative se faisant principalement aux Etats-Unis.

5. Les utilisateurs du Centre de documentation ont une préférence marquée pour la documentation québécoise et américaine. Leurs habitudes de lecture, selon l'origine géographique de l'éditeur, vont vers l'édition québécoise 84,4% et américaine 83,5%. Les préférences vont ensuite vers l'édition canadienne 68,3% et française 62,6%.

En conséquence, nous recevons le message de continuer à collecter de près tout ce qui concerne l'administration publique québécoise et américaine, en priorité. L'administration canadienne et française doivent également occuper une place de choix dans le développement de nos collections.

"Le Devoir" et "La Presse" sont les premiers choix de journaux lus par nos clientèles. Il y aurait lieu d'abandon-

ner l'abonnement au "Droit" (Ottawa) qui n'est à peu près pas lu par l'ensemble des clientèles.

6. En général, les "Index bibliographiques" ne sont pas exploités par les clientèles, sauf les index québécois.

En conséquence, il y aurait lieu de promouvoir la consultation de ces répertoires bibliographiques, d'autant plus que les usagers du Centre ont pu lire la liste des index en répondant au questionnaire. Nous croyons que cela a eu l'effet de les inciter à désirer une séance d'information sur les outils de référence, tel qu'il était proposé à la fin du questionnaire.

7. Enfin, une forte majorité de répondants 85,9% accepteraient d'utiliser les banques de données documentaires autres que BADADUQ pour obtenir une bibliographie sur un sujet d'étude. Les frais monétaires impliqués par l'interrogation à distance de ces banques n'a pas semblé avoir un impact négatif.

En conséquence, il faut continuer à offrir ce service et en faire la promotion auprès des étudiants, en particulier ceux à temps partiel, qui manquent de temps et qui pourraient en gagner en utilisant ce moyen pour réaliser leurs bibliographies.

SOURCES CONSULTEES

Association française des documentalistes et bibliothécaires spécialisés. Manuel du bibliothécaire documentaliste. Paris, PUF, 1977. 414 p.

De Bonville, Jean. Le journaliste et sa documentation. Québec, Université Laval, 1977. 236 p.

Enap. L'Ecole nationale d'administration publique au 1er mai 1979. Québec, 1979. 237 p.

Enap. La maîtrise en administration publique 1978-79. Québec, 1978. 175 p.

Enap. Les programmes de perfectionnement 1979-80. Québec, 1979, 109 p.

Gravel, Robert J. Guide méthodologique de la recherche. Québec, PUQ, 1978. 51 p.

Hindle, Anthony. "A theoretical note concerning the adaptivity of demand for library documents", Journal of Documentation, 33(4) (December 1977), pp. 305-307.

Hounsell, Dai, Elaine Martin et Gill Needham. "Information and the teacher", Education Libraries Bulletin, 22 (Spring 1979), pp.1-26.

Javeau, Claude. L'enquête par questionnaire. Paris, Editions d'organisation, 1978. 158 p.

LaBorie, Tim et Michael Halperin. "Citation patterns in library science dissertations", Journal of Education for Librarianship, 16(4) (Spring 1976), pp. 271-283.

Sinsleton, A.K.J. "Communication in physics: review and first parameters", Journal of Documentation, 31(3) (September 1975), pp. 137-143.

UQTR. Services à l'enseignement et à la recherche. Guide SPSS instantané 1975. Trois-Rivières, UQTR, 1975. 46 p.

Van Slype, Georges. Conception et gestion des systèmes documentaires. Paris, Editions d'organisation, 1977. 261 p.

White, Marilyn Domas. "The communications behavior of academic economists in research phrases", Library Quaterly, 45(4) (October 1975), pp. 337-354.

ANNEXE

L'annexe présente:

1. Le questionnaire, tel qu'il a été soumis à la clientèle des Centres de documentation de l'ENAP;

2. Les fréquences rencontrées à chacune des réponses possibles, accompagnées des pourcentages, entre parenthèses, en rapport avec le total des répondants.

TABLEAU I: UTILISATEURS

3. Etes-vous un utilisateur (occasionnel ou régulier; sur place ou par téléphone...) du Centre de documentation?

oui	non	TOTAL
166	16	182
(91,2)	(8,8)	(100)

TABLEAU II: RAISONS DE LA NON-FREQUENTATION

4. Si vous avez répondu non à la question 3, pourquoi ne fréquentez-vous pas le Centre de documentation?

a) parce que sa localisation (Quatre-Bourgeois, Chambord) n'est pas pratique

oui	non	TOTAL
8	5	13
(61,5)	(38,5)	(100)

b) parce que l'objet de votre travail ou de vos études ne le nécessite pas

oui	non	TOTAL
8	3	11
(72,7)	(27,3)	(100)

c) parce que vous étudiez à temps partiel

oui	non	TOTAL
8	4	12
(66,7)	(33,3)	(100)

d) parce que les heures d'ouverture vous rendent sa fréquentation difficile

oui	non	TOTAL
5	7	12
(41,7)	(58,3)	(100)

e) parce que votre(vos) secteur(s) d'étude est mal représenté au Centre de documentation

oui	non	TOTAL
-	9	9
-	(100)	(100)

f) parce que vous ne vous y retrouvez pas dans le Centre de documentation

oui	non	TOTAL
-	7	7
	(100)	(100)

g) parce que les services que vous y avez reçus étaient insatisfaisants

oui	non	TOTAL
-	8	8
-	(100)	(100)

h) autres raisons (précisez):

Québec	TOTAL
Je fréquente la bibliothèque de mon organisme	2
Je manque de temps	1
Je demeure trop loin	1
Montréal	
J'aimerais que le Centre soit ouvert le dimanche	1
Les nombreuses photocopies distribuées aux cours et l'achat de livres obligatoires me suffisent	1

TABLEAU III: PUBLICATIONS DU CENTRE DE DOCUMENTATION

5. La publication par le Centre de documentation, des titres suivants, vous est-elle utile?

a) "Vient de paraître"

oui	non	TOTAL
112	57	169
(66,3)	(33,7)	(100)

b) "Sommaire des périodiques"

oui	non	TOTAL
118	49	167
(70,7)	(29,3)	(100)

TABLEAU IV: DISCIPLINES DE RECHERCHE D'INFORMATION

6. En général, dans quelle(s) discipline(s) ou matière(s) recherchez-vous des informations?

	Jamais	Rarement	assez souvent	très souvent	TOTAL
a) le droit administratif	44 (30,8)	74 (51,7)	22 (15,4)	3 (2,1)	143 (100)
b) l'économique	20 (13,3)	61 (40,7)	57 (38)	12 (8)	150 (100)
c) l'informatique, les mathématiques	49 (32,9)	54 (36,2)	33 (22,1)	13 (8,7)	149 (100)
d) le management	3 (1,7)	21 (12)	78 (44,6)	73 (41,7)	175 (100)
e) la psychologie	23 (15,3)	60 (40)	54 (36)	13 (8,7)	150 (100)
f) la science politique	21 (14)	64 (42,7)	47 (31,3)	18 (12)	150 (100)

Suite du tableau: page suivante

g) autres (précisez)*

	Rarement	assez souvent	très souvent	TOTAL
Analyse de système				
Analyse de systèmes		1	1	2
SIG			2	2
Systèmes			1	1
Gestion				
Comptabilité de gestion	1	1	1	3
Contrôle financier			1	1
Développement organisationnel			1	1
Evaluation			1	1
Evaluation de programmes			1	1
Gestion budgétaire			1	1
Organisation			1	1
Planification		1	1	2
Relations de travail		1		1
Systèmes de gestion		1	1	2
Gestion par secteur				
Administration hospitalière		1		1
Administration municipale		1	3	4
Administration urbaine			1	1
Education			1	1

* Nous avons tenté de regrouper les réponses par ensembles plus généraux. Ces titres, soulignés, sont de l'auteur.

	Rarement	assez souvent	très souvent	TOTAL
Politique				
Actualité politique		1		1
Documentation gouvernementale		4	1	5
Institutions administratives canadiennes			1	1
Institutions administratives québécoises		1	1	2
Institutions politiques et administratives			1	1
Relations internationales		1		1
Sociologie				
Changement social		1		1
Psycho-sociologie		1		1
Société québécoise		1		1
Sociologie		5		5
Sociologie des organisations		2		2
Sociologie des professions		1		1
Autres				
Andragogie		1		1
Communication		1	1	2
Marketing		1		1
Placement bourse		1		1
Prospection	1			1
Recherches faites par les étudiants		1		1

TABLEAU V: INFORMATIONS OBTENUES AILLEURS

7. Vous arrive-t-il d'obtenir, ailleurs qu'au Centre de documentation, les informations documentaires dont vous avez besoin?

oui	non	TOTAL
169	16	185
(91,4)	(8,6)	(100)

TABLEAU VI: MOYENS D'OBTENIR L'INFORMATION

8. Si vous avez répondu oui à la question 7, où obtenez-vous vos informations documentaires:

a) en achetant les publications dont vous avez besoin?

oui	non	TOTAL
122	22	144
(84,7)	(15,3)	(100)

b) en les empruntant vous-même dans une autre bibliothèque?

oui	non	TOTAL
112	27	139
(80,6)	(19,4)	(100)

c) en demandant vous-mêmes vos informations à une "personne-ressource" dans un ministère, une société, un organisme gouvernemental ou universitaire?

oui	non	TOTAL
125	19	144
(86,8)	(13,2)	(100)

d) en demandant directement à l'auteur de l'information?

oui	non	TOTAL
27	82	109
(24,8)	(75,2)	(100)

e) autres (précisez):	TOTAL
"En demandant à des collègues de travail"	5
"En fouinant dans les revues, journaux, rapports"	3
"En empruntant d'anciens étudiants de l'ENAP"	4
"En empruntant dans un organisme"	3

TABLEAU VII: UTILISATION PAR TYPES DE DOCUMENTS

9. Indiquez votre fréquence d'utilisation de tous les types de documents suivants:

	Jamais	Rarement	Assez souvent	Très souvent	TOTAL
a) Livres	1 (0,5)	18 (9,8)	104 (56,8)	60 (32,8)	183 (100)
b) Revues	8 (4,4)	39 (21,5)	80 (44,2)	54 (29,8)	184 (100)
c) Journaux	42 (23,9)	53 (30,1)	48 (27,3)	33 (18,8)	176 (100)
d) Thèses	60 (34,1)	92 (52,3)	22 (12,5)	2 (1,1)	176 (100)
e) Projets d'intervention	61 (34,3)	86 (48,3)	29 (16,3)	2 (1,1)	178 (100)
f) Revues de presse	54 (31)	65 (37,4)	44 (25,3)	11 (6,3)	174 (100)
g) Films	104 (59,4)	52 (29,7)	16 (9,1)	3 (1,7)	175 (100)
h) Lois et règlements du Gouvernement du Québec	38 (21,5)	59 (33,3)	60 (33,9)	20 (11,3)	177 (100)
i) Lois et règlements du Gouvernement du Canada	58 (33,3)	74 (42,5)	35 (20,1)	7 (4)	174 (100)
j) Journal des Débats	76 (43,9)	76 (43,9)	18 (10,4)	3 (1,7)	173 (100)
k) Documents internes à une administration (rapport de comités, mémoires, notes de service...)	49 (27,8)	67 (38,1)	46 (26,1)	14 (8)	176 (100)

TABLEAU VIII: LANGUE D'EDITION

10. Entre deux possibilités, un livre publié en France ou un livre américain traitant du même sujet, pensez-vous que le livre écrit en anglais est plus facile à comprendre que le livre français?

oui	non	TOTAL
65	114	179
(36,3)	(63,7)	(100)

TABLEAU IX: ORIGINE GEOGRAPHIQUE DES LECTURES DES USAGERS

11. Indiquez la fréquence de vos habitudes de lecture selon l'origine géographique de l'éditeur.

	Jamais	Rarement	Assez souvent	Très souvent	TOTAL
Québec	-	27	101	46	174
	-	(15,5)	(58)	(26,4)	(100)
Canada	1	52	88	26	167
	(0,6)	(31,1)	(52,7)	(15,6)	(100)
Etats-Unis	2	27	88	59	176
	(1,1)	(15,4)	(50)	(33,5)	(100)
France	3	62	82	27	174
	(1,7)	(35,6)	(47,1)	(15,5)	(100)
Grande-Bretagne	41	96	21	1	159
	(25,8)	(60,4)	(13,2)	(0,6)	(100)
Autres, (précisez):					
Afrique		1	1		2
Allemagne		2			2
Asie			1		1
Belgique		1			1
Bénélux		1			1
Suisse (Genève)		1			1

TABLEAU X: PERIODIQUES IMPORTANTS D'APRES LES USAGERS

12. Nommez trois (3) périodiques que vous considérez importants pour vos études ou vos travaux. Si vous n'avez pas de préférence, n'écrivez rien.

	QUEBEC	MONTREAL	TOTAL	AVONS QUEBEC	AVONS MONTREAL
ACADEMY OF MANAGEMENT (Ac. of Management, U.S.A. Plusieurs universités y participent).	1	-	1	X	
ACTUALITE (Maclean Hunter, Montréal)	-	1	1	X	
ACTUALITE ECONOMIQUE (Société canadienne de science économique et le concours administratif des HEC, Montréal)	1	-	1	X	
ADMINISTRATION HOSPITALIERE ET SOCIALE (S'adresse aux administrateurs, gestionnaires, personnel cadre et professionnel des SSSS, Montréal)	1	7	8	X	X
ADMINISTRATION PUBLIQUE DU CANADA (Institut d'A.P.C., Toronto)	7	6	13	X	X
ADMINISTRATIVE SCIENCE QUATERLY (Graduate School of Business and Public Administration, Cornell Univ., U.S.A.)	1	2	3	X	X
AMERICAN ECONOMIC REVIEW (American Economic Association)	1	-	1	X	
AMERICAN PSYCHOLOGIST (American Psychological Association, Washington, U.S.A.)	1	-	1		
ANALYSE DE POLITIQUES/CANADIAN PUBLIC POLICY (Publié sous le parrainage de plusieurs associations professionnelles canadiennes)	2	-	2	X	

	QUEBEC	MONTREAL	TOTAL	AVONS QUEBEC	AVONS MONTREAL
ANTENNES (Min. des Communications, Québec)	1	-	1		
BUSINESS QUATERLY (School of Business Administration, Univ. of Western Ontario, London, Ont.)	-	1	1		
BUSINESS WEEK (Revue d'actualité)	2	-	2	X	
CA MAGAZINE (Canadian Institute of Chartered Accountants, Toronto).	1	1	2	X	
CALIFORNIA MANAGEMENT REVIEW (School of Business Administration, Univ. of California, Berkeley, U.S.A.)	-	1	1	X	
CANADIAN BUSINESS (Montréal)	1	-	1		
CANADIAN DATASYSTEMS (Maclean Hunter, Toronto)	1	-	1	X	
CROC (Gags, Montréal)	-	1	1		
DECISION SCIENCES (American Institute for Decision Sciences Univ. Plaza, Atlanta, U.S.A.)	1	-	1	X	
L'EXPRESS (Revue d'actualité, France)	2	-	2	X	

	QUEBEC	MONTREAL	TOTAL	AVONS QUEBEC	AVONS MONTREAL
THE FINANCIAL POST (Journal, Toronto).	2	-	2	X	
FORTUNE (Revue d'affaires et d'actualité, Time Inc., U.S.A.)	1	1	2	X	
GESTION; REVUE INTERNATIONALE DE GESTION (Publication franco-québécoise, Montréal-Paris)	8	21	29	X	X
GROUP AND ORGANIZATION STUDIES (International Journal for Group facilitators, University Associates, U.S.A.)	1	-	1	X	
HABITAT (Société centrale d'hypothèques et de logement, Ottawa)	1	-	1	X	
HARVARD BUSINESS REVIEW (Graduate School of Business Administration, Harvard University, U.S.A.)	6	12	18	X	X
HUMAN RESOURCE MANAGEMENT (Graduate School of Business Administration, Univ. of Michigan, U.S.A.)	1	-	1	X	
INFORMATION (non-identifié)	-	1	1		
INFORMATIQUE ET GESTION (Revue de l'AFCET et de l'AFIN, France)	2	-	2	X	
L'INFORMATIQUE NOUVELLE (France)	1	-	1	X	

	QUEBEC	MONTREAL	TOTAL	AVONS QUEBEC	AVONS MONTREAL
INTERNATIONAL JOURNAL OF GROUP PSYCHOTHERAPY (American Group Psychotherapy Association, U.S.A.)	1	-	1		
INTERNATIONAL MANAGEMENT (McGraw-Hill, N.Y., U.S.A.)	-	1	1		
JOURNAL DES AFFAIRES (Montréal)	1	-	1	X	
JOURNAL OF APPLIED BEHAVIORAL SCIENCE (Institute for Applied Behavioral Science, U.S.A.)	2	1	3	X	
JOURNAL OF HIGHER EDUCATION (American Association for Higher Education, U.S.A.)	1	-	1		
JOURNAL OF LAW AND ECONOMICS (Univ. of Chicago Law School, U.S.A.)	1	-	1		
MANAGEMENT INFORMATION SYSTEMS (The Society for MIS and the MIS Research Center of Univ. of Minnesota)	2	-	2	X	
MANAGEMENT REVIEW (American Management Associations, U.S.A.)	1	1	2	X	
MANAGEMENT SCIENCE (Institute of Management Sciences, an international society, U.S.A.)	1	-	1	X	

	QUEBEC	MONTREAL	TOTAL	AVONS QUEBEC	AVONS MONTREAL
LE MONDE (Journal de France)	1	-	1	X	
LE MONDE DIPLOMATIQUE (France)	1	-	1	X	
LE NOUVEL OBSERVATEUR (Revue d'actualité politique, France)	1	-	1	X	
OPTIMUM (Bureau des conseillers en gestion, approv. et services, gouv. féd, Ottawa)	1	-	1	X	
ORGANIZATIONAL DYNAMICS (American Management Associations; review of industrial applications of the behavioral sciences, U.S.A.)	-	1	1		X
PERSONNEL (American Management Associations U.S.A.)	-	1	1	X	
PERSONNEL JOURNAL (Magazine of industrial relations and personnel management, USA-CANADA)	2	1	3	X	X
LE POINT (Revue d'actualité, France)	-	1	1		
POLICY ANALYSIS (Graduate School of Public Policy, Univ. of California, U.S.A.)	1	-	1	X	
POLICY SCIENCES (International Journal devoted to the improvement of policy-making; universités participent; Pays-Bas)	2	-	2	X	
PSYCHOLOGIE (France)	1	-	1		

	QUEBEC	MONTREAL	TOTAL	AVONS QUEBEC	AVONS MONTREAL
PSYCHOLOGY TODAY (U.S.A.)	1	-	1		
PUBLIC ADMINISTRATION REVIEW (American Society for Public Administration; universités participent, U.S.A.)	1	-	1	X	
PUBLIC PERSONNEL MANAGEMENT (International Personnel Management Association, Washington; U.S.A.-Canada)	1	-	1	X	
PUBLIC POLICY (JFK School of Government, Harvard University, U.S.A.)	1	-	1	X	
QUEBEC-SCIENCE	-	1	1	X	
RELATIONS INDUSTRIELLES (Département de relations industrielles et l'Institut canadien de recherche en relations industrielles, Univ. Laval)	1	1	2	X	X
REVUE CANADIENNE D'ECONOMIQUE (Association canadienne d'économique, Toronto)	2	-	2	X	
REVUE CANADIENNE DE SCIENCE POLITIQUE (Association canadienne de science politique et la Société canadienne de science politique, publié à Wilfrid Laurier University Press, Waterloo, Ont.)	2	-	2	X	
REVUE COMMERCE (Au service des cadres moyens et supérieurs d'entreprise privée et publique, Montréal)	10	10	20	X	X

	QUEBEC	MONTREAL	TOTAL	AVONS QUEBEC	AVONS MONTREAL
LA REVUE DES AFFAIRES (Revue de la Banque de Montréal. Quelques pages sur les marchés de capitaux, les perspectives économiques)	1	-	1	X	
REVUE FRANCAISE D'ADMINISTRATION PUBLIQUE (Institut international d'administration publique, France)	2	-	2	X	
REVUE FRANCAISE DE SCIENCE POLITIQUE (Fondation nationale de sciences politiques et l'Association française de science politique)	1	-	1	X	
REVUE MUNICIPALE (Revue des différentes associations d'employés municipaux; Publications VERO, Montréal)	2	1	3	X	X
SOCIOLOGIE DU TRAVAIL (L'Association pour le développement de la sociologie du travail, France)	1	-	1	X	
TIMES (Weekly news magazine, U.S.A.)	1	1	2		
TRAINING AND DEVELOPMENT JOURNAL (American Society for Training and Development, U.S.A.)	2	1	3	X	X
TRAINING/INFORMATION (Pour les gestionnaires, agents de formation, fonctionnaires publics, par la Commission de la Fonction publique du Canada)	1	-	1	X	
ZERO 1 INFORMATIQUE (France)	1	-	1	X	

TABLEAU XI: UTILISATION DES BANQUES DE DONNEES (autres que BADADUQ)

13. Dans l'éventualité où vous auriez à faire une bibliographie sur un sujet, accepteriez-vous d'utiliser des banques de données documentaires (autres que BADADUQ) même si leur utilisation implique des frais monétaires (minimes pour les étudiants)?

oui	non	TOTAL
152	25	177
(85,9)	(14,1)	(100)

TABLEAU XII: JOURNAUX LUS PAR LES USAGERS

14. Vous arrive-t-il de lire l'un des journaux suivants, auquel le Centre de documentation est abonné?

	oui	non	TOTAL
a) Le Devoir?	105 (66,5)	53 (33,5)	158 (100)
b) La Presse?	93 (61,2)	59 (38,8)	152 (100)
c) Le Soleil?	58 (41,4)	82 (58,6)	140 (100)
d) Le Monde?	46 (35,1)	85 (64,9)	131 (100)
e) Le Monde Diplomatique?	25 (20)	100 (80)	125 (100)
f) Le Droit (Ottawa)?	15 (12,4)	106 (87,6)	121 (100)

	oui	non	TOTAL
g) The Financial Post?	43 (32,6)	89 (67,4)	132 (100)
h) The Gazette?	43 (33,6)	85 (66,4)	128 (100)
i) The Globe and Mail?	27 (21,4)	99 (78,6)	126 (100)

TABLEAU XIII-A: EXTENSION DU SECTEUR DES PUBLICATIONS OFFICIELLES

15. Croyez-vous qu'il serait souhaitable d'établir le secteur des publications officielles à d'autres gouvernements que ceux du Québec et du Canada?

oui	non	TOTAL
72 (48,3)	77 (51,7)	149 (100)

TABLEAU XIII-B: PUBLICATIONS OFFICIELLES DEMANDEES

Si vous avez répondu oui à la question 15, précisez lesquels:

	QUEBEC	MONTREAL	TOTAL	
Provinces canadiennes				
Ontario	3	1	4	
Manitoba	1	-	1	7
Alberta	-	1	1	
Provinces canadiennes	-	1	1	

TABLEAU XI: UTILISATION DES BANQUES DE DONNEES (autres que BADADUQ)

13. Dans l'éventualité où vous auriez à faire une bibliographie sur un sujet, accepteriez-vous d'utiliser des banques de données documentaires (autres que BADADUQ) même si leur utilisation implique des frais monétaires (minimes pour les étudiants)?

oui	non	TOTAL
152	25	177
(85,9)	(14,1)	(100)

TABLEAU XII: JOURNAUX LUS PAR LES USAGERS

14. Vous arrive-t-il de lire l'un des journaux suivants, auquel le Centre de documentation est abonné?

	oui	non	TOTAL
a) Le Devoir?	105 (66,5)	53 (33,5)	158 (100)
b) La Presse?	93 (61,2)	59 (38,8)	152 (100)
c) Le Soleil?	58 (41,4)	82 (58,6)	140 (100)
d) Le Monde?	46 (35,1)	85 (64,9)	131 (100)
e) Le Monde Diplomatique?	25 (20)	100 (80)	125 (100)
f) Le Droit (Ottawa)?	15 (12,4)	106 (87,6)	121 (100)

	oui	non	TOTAL
g) The Financial Post?	43 (32,6)	89 (67,4)	132 (100)
h) The Gazette?	43 (33,6)	85 (66,4)	128 (100)
i) The Globe and Mail?	27 (21,4)	99 (78,6)	126 (100)

TABLEAU XIII-A: EXTENSION DU SECTEUR DES PUBLICATIONS OFFICIELLES

15. Croyez-vous qu'il serait souhaitable d'établir le secteur des publications officielles à d'autres gouvernements que ceux du Québec et du Canada?

oui	non	TOTAL
72 (48,3)	77 (51,7)	149 (100)

TABLEAU XIII-B: PUBLICATIONS OFFICIELLES DEMANDEES

Si vous avez répondu oui à la question 15, précisez lesquels:

	QUEBEC	MONTREAL	TOTAL	
Provinces canadiennes				
Ontario	3	1	4	
Manitoba	1	-	1	7
Alberta	-	1	1	
Provinces canadiennes	-	1	1	

TABLEAU XI: UTILISATION DES BANQUES DE DONNEES (autres que BADADUQ)

13. Dans l'éventualité où vous auriez à faire une bibliographie sur un sujet, accepteriez-vous d'utiliser des banques de données documentaires (autres que BADADUQ) même si leur utilisation implique des frais monétaires (minimes pour les étudiants)?

oui	non	TOTAL
152	25	177
(85,9)	(14,1)	(100)

TABLEAU XII: JOURNAUX LUS PAR LES USAGERS

14. Vous arrive-t-il de lire l'un des journaux suivants, auquel le Centre de documentation est abonné?

	oui	non	TOTAL
a) Le Devoir?	105 (66,5)	53 (33,5)	158 (100)
b) La Presse?	93 (61,2)	59 (38,8)	152 (100)
c) Le Soleil?	58 (41,4)	82 (58,6)	140 (100)
d) Le Monde?	46 (35,1)	85 (64,9)	131 (100)
e) Le Monde Diplomatique?	25 (20)	100 (80)	125 (100)
f) Le Droit (Ottawa)?	15 (12,4)	106 (87,6)	121 (100)

	QUEBEC	MONTREAL	TOTAL	
Etats-Unis	21	18	39	40
Etat de New-York	-	1	1	
Europe				
Belgique	2	2	4	
France	17	15	32	
Grande-Bretagne	8	4	12	
Suisse	2	1	3	56
URSS	1	-	1	
Europe	-	3	3	
CEE	1	-	1	
Pays du Commonwealth	2	-	2	
Pays francophones	3	-	3	
Pays en voie de développement	1	-	1	
Organismes internationaux				
Organismes internationaux	1	1	2	
ONU et ses Agences	-	1	1	
UNESCO	-	1	1	6
ACCT	-	1	1	
OCDE	-	1	1	
Rapports de Commissions d'enquêtes	1	-	1	

TABLEAU XIV-A: PERIODIQUES A ACQUERIR

16. Existe-t-il de nombreux périodiques en administration publique que vous voudriez utiliser et qui ne sont pas au Centre de documentation?

oui	non	TOTAL
6	134	140
(4,3)	(95,7)	(100)

TABLEAU XIV-B: CHOIX DE PERIODIQUES A ACQUERIR

Si vous avez répondu oui à la question 16, précisez lesquels.

	PERSONNEL QUEBEC	ETUDIANTS MONTREAL	TOTAL
Allemagne	1	-	1
FMI	1	-	1
OMS	1	-	1
UNESCO	1	-	1
* Revues U.S.A	1	-	1
** Gestion	-	1	1
Management Science	-	1	1
Omega	-	1	1
Policy Analysis	-	1	1
Périodiques des ministères canadiens et québécois	-	1	1

* Il y a pourtant déjà un choix importants de périodiques américains au Centre.

** Gestion: impertinent: Gestion est déjà disponible à Montréal.

TABLEAU XV: QUALITE DES REVUES DISPONIBLES

17. Que pensez-vous de l'affirmation suivante? "Le Centre de documentation offre un choix de revues de très bonne qualité, en administration publique.

tout à fait en accord	assez d'accord	pas d'accord	TOTAL
59	90	2	151
(39,1)	(59,6)	(1,3)	(100)

TABLEAU XVI: EMPRUNT DE LIVRES EN ANGLAIS

18. Dans votre situation actuelle, encerclez le numéro de l'énoncé qui convient le plus à vos habitudes:

	TOTAL
1. vous n'empruntez jamais un livre du Centre de documentation, ni en anglais, ni en français	3 (1,8)
2. vous empruntez un livre, peu importe qu'il soit écrit en français ou en anglais	105 (64,4)
3. vous empruntez un livre anglais mais sa lecture représente des difficultés linguistiques	43 (26,4)
4. vous n'empruntez jamais un livre en anglais parce que lire en anglais est pour vous un handicap	12 (7,4)
	163 (100)

TABLEAU XVII-A. SECTEURS MAL REPRESENTES AU CENTRE

19. Des secteurs d'étude à l'ENAP sont-ils mal représentés au Centre de documentation?

oui	non	TOTAL
32	85	117
(27,4)	(72,6)	(100)

TABLEAU XVII-B: IDENTIFICATION DES SECTEURS MAL REPRESENTES

Si vous avez répondu oui à la question 19, précisez lesquels:

	QUEBEC	MONTREAL	TOTAL
. Parapublic	1	-	1
. Administration hospitalière	1	1	2
. Administration urbaine	1	1	2
. Administration municipale	1	2	3
. Education	1	-	1
. Management	1	-	1
. Planification	1	-	1
. Relations de travail	-	1	1
. Syndicalisme	-	1	1
. Gestion du matériel	1	-	1
. Organisation et Méthode	1	-	1
. Gestion des ressources humaines	2	-	2
. Mobilité du personnel	1	-	1
. Comptabilité de gestion	1	1	2
. Marketing	3	-	3

	QUEBEC	MONTREAL	TOTAL
. Psychologie	1	-	1
. Relations humaines	1	1	2
. Motivation	1	-	1
. Sciences du comportement	1	-	1
. Communication	1	1	2
. Sociologie	-	1	1
. Administration publique canadienne et québécoise (exhaustivité)	1	-	1
. Institutions administratives étrangères (France, Grande-Bretagne, USA, URSS, Suède, Yougoslavie)	1	-	1
. Science politique dans l'administration publique	1	-	1
. Relations internationales	1	1	2
. L'étranger	1	-	1
. Développement international	1	-	1
. Droit administratif	-	1	1
. Loisirs	1	-	1
. Bourse (marché boursier)	1	-	1
. Relations Etat-industries	1	-	1
. Défense	-	1	1
. Administration publique comparée	1	-	1

TABLEAU XVIII: UTILISATION D'INDEX BIBLIOGRAPHIQUES

20. Avez-vous déjà utilisé un des Index bibliographiques énumérés à la question suivante (21)?

oui	non	TOTAL
84	69	153
(54,9)	(45,1)	(100)

TABLEAU XIX: FREQUENCE D'UTILISATION DES INDEX *

21. Si vous avez répondu oui à la question 20, quelle est votre fréquence d'utilisation des Index suivants lors de vos recherches documentaires à l'ENAP?

	Rarement	Assez souvent	Très souvent	TOTAL
a) Bulletin analytique de documentation politique, économique et sociale contemporaine	39 (76,5%)	10 (19,6)	2 (3,9)	51 (100)
b) Bulletin analytique des publications gouvernementales du Québec	28 (45,9)	29 (47,5)	4 (6,6)	61 (100)
c) Bulletin signalétique 110 du CNRS (France) - Informatique, recherche automatisée	41 (87,2)	5 (10,6)	1 (2,1)	47 (100)
d) Bulletin signalétique 528 du CNRS (France) - Bibliographie internationale de science administrative	39 (83)	8 (17)	- -	47 (100)

	Rarement	Assez souvent	Très souvent	TOTAL
e) Canadian Business Periodical Index	32 (60,4)	17 (32,1)	4 (7,5)	53 (100)
f) Canadian Newspaper Index	36 (73,5)	11 (22,4)	2 (4,1)	49 (100)
g) Canadian Periodical Index	27 (52,9)	22 (43,1)	2 (3,9)	51 (100)
h) CIS/Index(Congressional Publications and Public Laws)	42 (100)	- -	- -	42 (100)
i) ERIC (éducation)	36 (65,5)	14 (25,5)	5 (9,1)	55 (100)
j) Documentation politique internationale	33 (70,2)	7 (14,9)	7 (14,9)	47 (100)
k) Educational Administration Abstracts	33 (68,8)	13 (27,1)	2 (4,2)	48 (100)
l) Hospital Literature Index	37 (82,2)	7 (15,6)	1 (2,2)	45 (100)
m) Index de l'actualité (Québec)	24 (43,6)	29 (52,7)	2 (3,6)	55 (100)
n) Index to Social Sciences and Humanities Proceedings	39 (95,1)	1 (2,4)	1 (2,4)	41 (100)
o) Monthly Catalog of United States Government Publications	35 (83,3)	5 (11,9)	2 (4,8)	42 (100)
p) Périodex (Périodiques de langue française)	24 (55,8)	14 (32,6)	5 (11,6)	43 (100)

	Rarement	Assez souvent	Très souvent	TOTAL
q) Personnel Management Abstracts	30 (61,2)	19 (38,8)	- -	49 (100)
r) Public Affairs Information Service Bulletin (PAIS)	40 (93)	3 (7)	- -	43 (100)
s) Public Management Sources	31 (70,5)	12 (27,3)	1 (2,3)	44 (100)
t) Recent Publications on Government Problems	35 (87,5)	4 (10)	1 (2,5)	40 (100)
u) Sage Public Administration	38 (80,9)	5 (10,6)	4 (8,5)	47 (100)
v) Selected Rand Abstracts	37 (100)	- -	- -	37 (100)
w) Sociological Abstracts	35 (87,5)	4 (10)	1 (2,5)	40 (100)
x) Sommaires de la documentation courante (Bibliothèque administrative du Gouvernement du Québec)	25 (45,5)	24 (43,6)	6 (10,9)	55 (100)
y) Sommaire des périodiques	19 (24,7)	37 (48,1)	21 (27,3)	77 (100)
z) Urban Affairs Abstracts	34 (79,1)	8 (18,6)	1 (2,3)	43 (100)

* Il y a eu un taux de réponse très faible à la question 21, ce qui rend les résultats moins significatifs. Il se peut que du fait qu'il n'y avait pas la possibilité de "JAMAIS", les personnes interrogées n'aient pas eu d'autres choix que de rien répondre, si les trois (3) autres choix ne correspondaient pas à leurs habitudes.

TABLEAU XX: UTILISATION DES INFORMATIONS

22. A quoi vous servent les informations documentaires recherchées au Centre de documentation?

	oui	non	TOTAL
a) à la rédaction d'un travail obligatoire dans le cadre d'un cours	124 (84,4)	23 (15,6)	147 (100)
b) à faire des lectures personnelles	108 (79,4)	28 (20,6)	136 (100)
c) à la réalisation d'une étude, d'un article, d'une recherche, d'une publication...	100 (74,6)	34 (25,4)	134 (100)
d) à l'enseignement	40 (34,8)	75 (65,2)	115 (100)
e) à prendre une décision administrative	23 (22,3)	80 (77,7)	103 (100)
f) à vous informer pour votre travail professionnel	110 (84)	21 (16)	131 (100)
g) autres (précisez)			
Un (1) seul a répondu: Information générale quotidienne.			

TABLEAU XXI-A: ORIENTATION DANS LE CENTRE

23. Avez-vous des difficultés à vous retrouver dans le Centre de documentation?

oui	non	TOTAL
22	142	164
(13,4)	(86,6)	(100)

TABLEAU XXI-B: RAISONS DES DIFFICULTES D'ORIENTATION

Si vous avez répondu oui à la question 23, précisez pourquoi:

	QUEBEC	MONTREAL	TOTAL
. Pas intéressé à apprendre, je préfère demander au personnel	4	4	8
. Meilleure identification sur les rayons	2	-	2
. Difficulté de connaître le mode de classification des publications gouvernementales du Québec et du Canada	1	-	1
. Besoin d'initiation dès le début au fonctionnement	1	-	1
. Visite trop rapide lors de l'accueil	1	-	1
. Reclassement des documents trop lents	1	-	1
. Trop pressé pour vraiment regarder	1	-	1

	QUEBEC	MONTREAL	TOTAL
. Peu familier avec la codification	-	1	1
. Index non disponibles	-	1	1
. Ce n'est pas l'endroit pour travailler en silence	-	1	1

TABLEAU XXII: INITIATION AUX RESSOURCES DU CENTRE

24. Apprécieriez-vous (ou avez-vous apprécié) une initiation aux ressources du Centre de documentation du type suivant:

	oui	non	TOTAL
a) une séance de présentation des Centres de documentation à l'aide d'un diaporama?	100 (74,1)	35 (25,9)	135 (100)
b) une séance de présentation de la banque de données de l'Université du Québec (BADADUQ)?	108 (80)	27 (20)	135 (100)
c) une séance de présentation des outils de référence, (répertoires bibliographiques, index des lois et des règlements)?	106 (77,4)	31 (22,6)	137 (100)
d) un cours de quinze (15) heures sur la méthodologie de la recherche documentaire en administration publique?	65 (47,4)	72 (52,6)	137 (100)

	TOTAL
e) autres (précisez):	
. Suis satisfait en ayant recours aux services du personnel	1
. Rencontre personnelle avec le responsable et les employés du Centre de documentation	1
. Tutorat	1
. Pouvoir passer un certain temps, 1 heure ou 2 heures avec le bibliothécaire	1
. Cours de 3 heures sur la méthodologie de la recherche documentaire en administration publique	1
. Cours de 7 ou 8 heures	1
. Cours mais pas aussi long que 15 heures	1
. Cours en option	1
. Deux (2) étudiants insistent pour recevoir des informations	2
. En particulier, les ressour- gouvernementales	1

TABLEAU XXIII-A: EXHAUSTIVITE DES RESSOURCES DU CENTRE

25. En général, lorsque vous vous rendez au Centre de documentation de l'ENAP, y trouvez-vous les informations que vous cherchez?

oui	non	TOTAL
147	14	161
(91,3)	(8,7)	(100)

TABLEAU XXIII-B: RAISONS EXPLIQUANT LA NON-EXHAUSTIVITE

Si vous avez répondu non à la question 25, précisez pourquoi:

	TOTAL
QUEBEC	
1) Publications des professeurs	
. On ne trouve pas quand ce sont des documents publiés par les professeurs de l'ENAP	1
2) Règlement de prêt	
. Difficultés d'emprunter certains documents à la maison	1
. Délai de prêt trop court	1
	2

TOTAL

3) Secteurs mal représentés

. Certains secteurs ne sont pas couverts	1
. Pas toujours	1
. Les références des professeurs ne sont pas au Centre de documentation: en communication publique et marketing public	2
. Pas de documentation sur la Gestion des ressources humaines, perspective interculturelle.	1
. La documentation officielle est trop exclusivement québécoise	1
	6

MONTREAL

Insuffisance des ressources du centre de documentation

. Lorsque je commande, ça va; mais si je me rends à Chambord, certains périodiques ou livres ne s'y trouvent pas	1
. Pauvreté du Centre de Montréal qui peut être compensé par Québec ou d'autres bibliothèques, si on a le temps d'attendre	1
. Peu de documentation, je trouve dans une autre bibliothèque	1
. Livres souvent dans d'autres constituantes	1
. Centre incomplet, en général; beaucoup de choses à Québec seulement	1
. Il manque beaucoup de livres français	1
. Rarement disponible et temps de livraison trop long pour le temps disponible aux travaux	1
. Sujets particuliers, documentation pas trop abondante	1
. Absence de livres ou de revues désirés	1
	9

TABLEAU XXIV-A: SATISFACTION DES SERVICES

26. Etes-vous satisfait des services offerts par le Centre de documentation de l'ENAP?

Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	TOTAL
89	72	4	165
(53,9)	(43,6)	(2,4)	(100)

TABLEAU XXIV-B: RAISONS DE L'INSATISFACTION

Si vous avez répondu insatisfait à la question 26, précisez pourquoi vous êtes insatisfait:

QUEBEC	TOTAL
1) Situation géographique	
. Le centre est trop loin de mon lieu de travail	1
2) Initiation aux ressources du Centre	
. Plus d'informations sur les Services du Centre (méthodologie de la recherche)	1
. J'apprécierais plus d'informations sur les ressources disponibles	1
3) PEB	
. Parce que les livres sont dans d'autres centres	1
. Parce que le PEB est trop lent	1
. Lenteur à obtenir les volumes d'une autre constituante	1
4) Réserve	
. Parce que les livres sont en réserve	1

	TOTAL
5) Traitement	
. Le Centre devrait avoir la fonction de "dépôt de documents" publiés par le personnel de l'ENAP et les traiter en priorité	1
. Le Centre devrait recevoir et traiter les rapports internes que les professeurs ou chercheurs obtiennent de Ministères, en priorité.	1

MONTREAL

1) Insuffisance des ressources documentaires	
. Malgré la grande efficacité de Francine Lanouette, il y a trop peu de documents au Centre et ce dernier est trop petit. Augmenter la collection de Montréal permettrait d'aller moins souvent dans d'autres bibliothèques	1
. Pas assez de volumes, il faut souvent que le volume soit commandé ailleurs	1
2) Manque de personnel au Centre	
. Manque de personnel ressource. Francine ne peut tout faire et il y a des limites à l'exploiter; vous devriez lui adjoindre un assistant et couper un poste administratif à Québec!	1
. Francine pourrait-elle avoir de l'aide? Très bon travail par Francine.	1
. Il n'y a qu'un seul point que je me permets de critiquer, c'est de fournir de l'aide à Francine Lanouette, pas qu'elle ne fait pas un bon travail, mais il lui faudrait de l'aide afin d'améliorer la situation.	1

	TOTAL
3) Heures d'ouverture	
. Heures d'ouverture sont correctes, sauf pendant l'heure du souper (je sais très bien qu'avec une seule employée, on ne peut faire autrement)	1
. Heures d'ouverture pas toujours selon ma disponibilité	1
4) Index bibliographiques et banques	
. Utilisation d'index et de banques devrait non seulement être plus accessible mais suggérée par les professeurs	1